



ALGEMENE KAMER

ONTWERP VAN BESLISSING MET BETREKKING TOT HET WHOLESALE REFERENTIEAANBOD VAN CODITEL

Werkwijze om reacties op dit document door te sturen

Antwoordtermijn: tot en met 19 maart 2013
Aanspreekpunt: Ingrid Kools (02 553 45 83)
Antwoordadres per e-mail: vrn@vlaanderen.be

Antwoorden dienen elektronisch te worden verzonden.

Op de antwoorden moet duidelijk worden aangegeven wat vertrouwelijk is. Gelieve ook een openbare, niet-vertrouwelijke versie van het document te bezorgen met het oog op de publicatie ervan op de website van de VRM.

Deze raadpleging heeft plaats overeenkomstig artikel 192, § 3, van het decreet betreffende radio-omroep en televisie van 27 maart 2009.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
2	Procedure	5
2.1	Verloop van de procedure.....	5
2.2	Openbare raadpleging.....	6
2.3	Samenwerking met federale staat en de andere gemeenschappen.....	6
2.4	De Europese raadpleging.....	7
3	Reglementair kader	8
4	Analyse van het referentieaanbod voor de wholesalediensten van Coditel	10
4.1	Voorwaardelijke Toegangssysteem (CAS-systeem).....	10
4.2	Certificatie van materiaal & technici.....	16
4.3	Voorspellingssyteem.....	20
4.4	Termijnen en elementen die verstrekt moeten worden voor implementatie.....	24
4.5	Video on Demand (VoD).....	26
4.6	Het ontbreken van een massamigratie-procedure.....	33
4.7	Het verschil tussen retail en wholesale profielen.....	35
4.8	Verbod op IP-streaming voor TV-diensten.....	37
4.9	Detailopmerkingen over het referentieaanbod.....	38
5	Analyse van de SLA	49
5.1	SLA Validatie.....	50
5.2	SLA voor de uitvoering van de bestelling met en zonder klantenbezoek.....	52
5.3	SLA Reparatie.....	54
5.4	Het toepassen van het 'stopklok'-principe.....	55
5.5	Het ontbreken van compensaties.....	57
5.6	De leercurve.....	61
6	De implementatieperiode	63
6.1	Probleemstelling.....	63
6.2	Analyse.....	63
6.3	Conclusie.....	65
7	Besluit	68

8	Beroepsmogelijkheden.....	69
9	Ondertekening.....	70

1 Inleiding

- 1 Op 1 juli 2011 heeft de Conferentie van Regulators voor de elektronische Communicatiesector (hierna: de CRC) een beslissing genomen met betrekking tot de analyse van de markt voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied. In die beslissing worden een aantal verplichtingen opgelegd aan de operatoren met een sterke machtspositie (hierna: SMP-operatoren), zijnde (Coditel) Numericable, Tecteo en Telenet. Deze operatoren moeten hun netwerk openstellen voor alternatieve operatoren door volgende diensten aan te bieden:
 - toegang tot een doorverkoop aanbod voor hun analoge-televisieaanbod;
 - toegang tot hun digitale-televisieplatform;
 - toegang tot een doorverkoop aanbod voor breedbandinternet
- 2 Bijkomend zijn deze SMP-operatoren ook onderworpen aan een transparantieplichting. Deze verplichting houdt onder andere in dat ze een openbaar referentieaanbod betreffende deze drie wholesale toegangsverplichtingen moeten ontwikkelen zes maanden na de inwerkingtreding van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.
- 3 De VRM is als mediaregulator van de Vlaamse Gemeenschap, bevoegd voor de implementatie van deze beslissing voor de operatoren die in het Nederlandse taalgebied diensten aanbieden, namelijk Telenet, Tecteo en (Coditel) Numericable.
- 4 Dit ontwerp van beslissing heeft als doel de kwalitatieve aspecten van het door Coditel voorgestelde referentieaanbod te evalueren.

2 Procedure

2.1 Verloop van de procedure

- 5 Vanaf de inwerkingtreding van de CRC-beslissing betreffende de analyse van de markt voor televisieomroep op 1 augustus 2011 had Coditel zes maanden de tijd om een voorstel van referentieaanbod aan de VRM voor te leggen. Coditel heeft op 1 februari 2012 een voorstel ingediend dat gelijk was aan het referentieaanbod dat op hetzelfde moment ook bij het Belgisch Instituut voor Post en Telecommunicatie (BIPT) werd ingediend. De CRC-beslissing voorziet in het organiseren van technische werkgroepen om tot een haalbare en uniforme uitwerking te komen¹. Dit voorstel was zeer onvolledig, maar in het kader van een constructieve samenwerking heeft de VRM geaccepteerd dat Coditel na deze deadline nog bijkomende elementen kon toevoegen. Voor het beoordelen van de referentieaanbiedingen heeft de VRM een leidraad opgesteld. Hierbij heeft de VRM zich laten bijstaan door een consultant.
- 6 Door het BIPT werd op 17 februari 2012 een pre-consultatie over het Coditelvoorstel georganiseerd. Mobistar en Belgacom hebben aan de VRM een kopie van hun reacties bezorgd.
- 7 De VRM heeft (in het kader van de werkgroepen) een aantal vergaderingen met Coditel gehad over de verschillende elementen van het referentieaanbod: op 10 november 2011 en 30 maart 2012. Coditel heeft op 30 maart 2012 alsnog bijkomende stukken van het referentieaanbod bezorgd.
- 8 Het voorstel van 30 maart 2012 bleek na een analyse van de VRM, in samenwerking met de andere regulatoren die deel uitmaken van de werkgroep, nog steeds onvoldoende elementen te bevatten om redelijkerwijs aan de doelstelling van de transparantieverplichting te voldoen. Het BIPT heeft daarom op 16 augustus 2012, op niet-exhaustieve wijze, opmerkingen gegeven bij het door Coditel voorgelegde referentieaanbod. Dit was bedoeld om Coditel reeds op bepaalde mogelijke problemen in zijn referentieaanbod en op de nog steeds bestaande onvolledigheden

¹ CRC-beslissing van 1 juli 2011 betreffende de analyse van de markt voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied, §§ 810, 904 en 999. Deze aanpak bevordert een grotere coherentie en een betere kwaliteit van de genomen maatregelen en zal ertoe bijdragen dat de administratieve last die op de operatoren weegt, wordt verlicht, zoals aangegeven in het regelgevingskader, dat overigens uitdrukkelijk de samenwerking onder de nationale regelgevende instanties aanmoedigt.

te wijzen. Tevens heeft het BIPT op dat moment een model van referentieaanbod bezorgd aan Coditel.

- 9 Coditel werd gevraagd om tegen 5 oktober 2012 zijn referentieaanbod te vervolledigen en aan te passen overeenkomstig de opmerkingen. Daarnaast werd gevraagd om de verschillen met het modelreferentieaanbod aan te geven en te verklaren. Op vraag van Coditel is een bijkomend uitstel verleend tot 26 oktober 2012.
- 10 Op 27 oktober 2012 heeft Coditel een gewijzigde versie van het voorstel van referentieaanbod bezorgd. Coditel heeft hierbij op 28 november 2012 nog aanpassingen bezorgd.

2.2 Openbare raadpleging

2.2.1 Wettelijke basis

- 11 De openbare raadpleging wordt georganiseerd krachtens artikel 192, § 3, van het decreet van 27 maart 2009 betreffende radio-omroep en televisie² (hierna: “het Mediadecreet”), zoals laatst gewijzigd op 13 juli 2012³.

2.2.2 Synthese van de reacties

- 12 [Wordt later ingevuld]

2.3 Samenwerking met federale staat en de andere gemeenschappen

2.3.1 Wettelijke basis

- 13 Als gevolg van de rechtspraak van het Grondwettelijk Hof, werd het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006 gesloten tussen de federale staat, de Vlaamse Gemeenschap, de Franse Gemeenschap en de Duitstalige Gemeenschap betreffende het wederzijds consulteren bij het opstellen van regelgeving inzake elektronische-communicatienetwerken, het uitwisselen van informatie en de uitoefening van de bevoegdheden met betrekking tot elektronische-

² Decreet van 27 maart 2009 betreffende radio-omroep en televisie, *BS* 30 april 2009.

³ Decreet van 13 juli 2012 houdende wijziging van diverse bepalingen van het decreet van 27 maart 2009 betreffende radio-omroep en televisie, *BS* 18 juli 2012.

communicatienetwerken door de regulerende instanties bevoegd voor telecommunicatie of radio-omroep en televisie.⁴

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

“Art. 3. Elke ontwerpbeslissing van een regulerende instantie die betrekking heeft op elektronische communicatienetwerken wordt door de desbetreffende instantie overgemaakt aan de andere regulerende instanties die zijn opgesomd in artikel 2, 2° van dit samenwerkingsakkoord.

[...].

2.3.2 Resultaten van de raadpleging van de andere regulerende instanties

- 15 [Wordt later ingevuld]

2.4 De Europese raadpleging

2.4.1 Wettelijke basis

- 16 Artikel 7, § 3, van de Kaderrichtlijn⁵ bepaalt dat de Europese Commissie, BEREC en de andere nationale regelgevende instanties moeten worden geconsulteerd.
- 17 Deze bepaling is omgezet door artikel 192, § 3 en artikel 218, § 6, van het Mediadecreet.

2.4.2 Werkwijze en resultaten van de Europese raadpleging

- 18 [Wordt later ingevuld]

⁴ Samenwerkingsakkoord van 17 november 2006 tussen de Federale Staat, de Vlaamse Gemeenschap, de Franstalige Gemeenschap en de Duitstalige Gemeenschap betreffende het wederzijds consulteren bij het opstellen van regelgeving inzake elektronische communicatienetwerken, het uitwisselen van informatie en de uitoefening van de bevoegdheden met betrekking tot elektronische communicatienetwerken door de regulerende instanties bevoegd voor telecommunicatie of radio-omroep en televisie, *BS* 28 december 2006, p. 75371

⁵ Richtlijn 2002/21/EG van het Europees Parlement en de Raad van 7 maart 2002 inzake een gemeenschappelijk regelgevingskader voor elektronische-communicatienetwerken en -diensten, PB. L. 108, 24 april 2002, 41, zoals gewijzigd bij Richtlijn 2009/140/EG van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2009, PB. L. 337, 18 december 2009, 37.

3 Reglementair kader

- 19 Het Mediadecreet bepaalt dat de operatoren die op een markt over een sterke machtspositie beschikken onder meer verplichtingen inzake toegang, non-discriminatie, kostenbasing en transparantie opgelegd kunnen krijgen⁶.
- 20 De analyse van de markt voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied is uitgevoerd in de beslissing van 1 juli 2011 van de CRC op basis van artikel 3 van het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006.
- 21 De CRC heeft in zijn beslissing van 1 juli 2011 besloten om een transparantieverplichting op te leggen bij de drie verschillende vormen van wholesaletoegang die Coditel moet aanbieden. Deze transparantieverplichting houdt onder meer in dat Coditel een referentieaanbod moet opstellen met betrekking tot de toegang tot de doorverkoop van analoge televisie, de toegang tot het platform voor digitale televisie en de toegang tot de doorverkoop van breedbanddiensten⁷. Coditel moest een voorstel van referentieaanbod binnen zes maanden na het aannemen van de CRC-beslissing aan de VRM bezorgd hebben voor wat betreft het Nederlandse taalgebied⁸.
- 22 Als regulerende instantie voor de Vlaamse Gemeenschap is de VRM krachtens artikel 6 van het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006 bevoegd voor de uitvoering van die CRC-beslissing.
- 23 Het doel van de publicatie van een referentieaanbod is om duidelijkheid te bieden omtrent de voorwaarden om van de diensten van de SMP-operator te kunnen genieten en om voldoende op voorhand te kunnen beoordelen of deze voorwaarden wel gunstig zijn⁹. Dergelijke informatie is essentieel voor de begunstigden opdat zij een accuraat en rendabel businessplan zouden kunnen opstellen.

⁶ Artikel 192, § 1, van het Mediadecreet.

⁷ CRC-beslissing van 1 juli 2011 betreffende de analyse van de markt voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied, §§ 846, 928 en 1031.

⁸ CRC-beslissing van 1 juli 2011 betreffende de analyse van de markt voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied, §§ 848, 930 en 1033.

⁹ Zie § 941 van de CRC-beslissing: *"Het bestaan van een referentieaanbod garandeert de alternatieve operatoren een duidelijke kijk op de technische architectuur en de economische en tarifaire voorwaarden van de wholesaleaanbiedingen van de operator met een sterke machtspositie. Ook vergemakkelijkt dit de contractuele onderhandelingen omdat die onderhandelingen kunnen worden gebaseerd op voorwaarden die voor alle partijen duidelijk zijn. Het biedt overigens de mogelijkheid om ervoor te zorgen dat de andere verplichtingen in acht worden genomen, meer bepaald de non-discriminatieverplichting en de eerbiediging van de tarifaire verbintenissen van de operator met een sterke machtspositie."*

- 24 De VRM kan de wijzigingen aan het referentieaanbod opleggen die hij nodig acht¹⁰. De bevoegdheid van de VRM om wijzigingen aan het referentieaanbod op te leggen wordt ook bevestigd in de CRC-beslissing:

“Het referentieaanbod (en elke aanpassing eraan) moet door de VRM worden goedgekeurd voordat het gepubliceerd wordt. De VRM zal hierbij aanpassingen opleggen indien het voorstel niet in lijn is met de regelgevende verplichtingen of de concurrentienoden van de markt.”¹¹

- 25 De VRM zal dus het referentieaanbod controleren en één of meerdere beslissingen nemen aangaande de kwalitatieve en kwantitatieve aspecten hiervan. Coditel beschikt over een periode van zes maanden vanaf de beslissing van de VRM betreffende ten minste de kwalitatieve aspecten van het voorstel van referentieaanbod om het referentieaanbod operationeel te maken¹².
- 26 In de CRC-beslissing van 1 juli 2011 wordt bepaald wat er tenminste moet behandeld worden in het referentieaanbod: de technische en tarifaire voorwaarden in verband met de toegang, de collocatiediensten, de informatiesystemen, de leveringsvoorwaarden, de technische beperkingen, de migratie van de eindgebruikers en de wijzigingen aan het zenderaanbod¹³.
- 27 De VRM zal via de huidige beslissing het voorstel van referentieaanbod van Coditel beoordelen. Deze beslissing heeft betrekking op de kwalitatieve aspecten van het referentieaanbod.

¹⁰ Zie artikel 192, § 1, 1°, van het Mediadecreet.

¹¹ CRC-beslissing van 1 juli 2011 betreffende de analyse van de markt voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied, §§ 850, 931 en 1035.

¹² CRC-beslissing van 1 juli 2011 betreffende de analyse van de markt voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied, §§ 848, 930 en 1033.

¹³ CRC-beslissing van 1 juli 2011 betreffende de analyse van de markt voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied, §§ 851, 933 en 1036.

4 Analyse van het referentieaanbod voor de wholesalediensten van Coditel

4.1 Voorwaardelijke Toegangssysteem (CAS-systeem)

4.1.1 Probleemstelling

28 Voor de implementatie van het voorwaardelijk toegangssysteem (CAS-systeem)¹⁴ hebben alle SMP-operatoren voor een verschillende oplossing gekozen.

28.1 In het kader van zijn referentieaanbod, wil Coditel (sectie 2.2.1) een apart CAS-systeem opzetten voor de encryptering van alle kanalen, wat zal worden gedeeld door alle begunstigden. Bij Coditel worden de begunstigden verantwoordelijk voor de uitbating van dat CAS-systeem. Coditel zal zelf instaan voor de activering van de smartcards en is eveneens bereid om de verantwoordelijkheid op te nemen aangaande de logistiek van de smartcards.

28.2 In het Tecteo referentieaanbod (secties 2.2.1 en 2.2.2.) wordt een apart CAS-systeem uitgebouwd voor de encryptie van alle kanalen dat zal worden gedeeld door alle begunstigden. Tecteo kiest voor NAGRA MERLIN als CAS-verkoper en zal een kloon van het bestaande Tecteo CAS-systeem maken. Tecteo zal het beheer voor zijn rekening nemen. « *Le Bénéficiaire gère ses Clients Finals via son propre 'Subscriber Management System' (SMS) et s'interface sur le CAS « wholesale », via une connexion sécurisée, pour l'envoi des droits sur ses propres cartes d'accès¹⁵* »

28.3 Het Telenet referentieaanbod (sectie 3.1.3) voorziet erin dat alle begunstigden met één gedeeld CAS-systeem van een derde partij moeten werken. De begunstigden staan in voor de commerciële en werkrelatie met de CAS-verkoper. Dit CAS-systeem moet volledig extern worden gehost – dit betekent dat er geen componenten in Telenet-locaties aanwezig zullen zijn. Alle

¹⁴ CAS-systeem: het voorwaardelijk toegangssysteem is een systeem dat nagaat of de televisiekijker toegang mag hebben tot bepaalde omroepinhoud. Afhankelijk van het gekozen abonnement zullen bepaalde zenders al dan niet toegankelijk zijn.

¹⁵ Vrije vertaling: "De begunstigde beheert zijn eindklanten via een eigen 'Subscriber Management System' (SMS) en sluit zich aan op de wholesale CAS, via een beveiligde verbinding, voor het versturen van rechten op zijn eigen toegangskaarten."

communicatie tussen het CAS-systeem en de Telenet VHE¹⁶ moet dan via beveiligde netwerkverbindingen verlopen.

- 29 Daarenboven is de informatie in het referentieaanbod van Coditel omtrent het CAS-systeem onvoldoende.

4.1.2 Analyse

- 30 De CRC-beslissing¹⁷ stelt dat het referentieaanbod “een duidelijke kijk op de technische architectuur” moet garanderen. In die zin vindt de VRM de informatie in het referentieaanbod omtrent het CAS-systeem onvoldoende om de begunstigde in staat te stellen de technische architectuur volledig te begrijpen en daaruit af te leiden welke stappen hij zelf moet zetten om de gewenste dienst uiteindelijk te kunnen aanbieden. Hoewel verdere detailinformatie voor een begunstigde nodig is om effectief tot implementatie over te kunnen gaan, houdt het ontbreken hiervan hem op dit ogenblik niet tegen om zijn business plan in te schatten. Toch verwacht de VRM dat Coditel zo snel mogelijk de volgende ontbrekende elementen verschaft:

30.1 Network connections and configurations

Dit document beschrijft hoe de begunstigde connecteert met het kabelnetwerk en hoe de netwerkverbindingen voor de verschillende diensten, die de kabeloperator aan de begunstigde aanbiedt, moeten gebeuren.

30.2 DTV network descriptions – AV Formats, Services, SI-SPI scheme

Dit document is noodzakelijk om de begunstigde toe te laten aan zijn hardwareleverancier de nodige specificaties te geven voor een eigen TV-decoder die compatibel is met het kabelnetwerk. In het document wordt beschreven welke types van video/audio streams getransporteerd worden op het netwerk, hoe die gecodeerd (MPEG 2/4, bandbreedtes, ...) en versleuteld (CAS EMM/ECM) worden en hoe de streams geordend worden in digitale kanalen (DVB SI/PSI streams). Dergelijk document bestaat reeds aangezien

¹⁶ Video Head End: netwerklocatie waar de beeldsignalen van de verschillende zenders verzameld worden en daarna voorzien van de juiste gebruikersrechten op het netwerk geplaatst worden.

¹⁷ § 941 van de CRC-beslissing: *“Het bestaan van een referentieaanbod garandeert de begunstigde een duidelijke kijk op de technische architectuur en de economische en tarifaire voorwaarden van de wholesaleaanbiedingen van de operator met een sterke machtspositie. Ook vergemakkelijkt dit de contractuele onderhandelingen omdat die onderhandelingen kunnen worden gebaseerd op voorwaarden die voor alle partijen duidelijk zijn. Het biedt overigens de mogelijkheid om ervoor te zorgen dat de andere verplichtingen in acht worden genomen, meer bepaald de non-discriminatieverplichting en de eerbiediging van de tarifaire verbintenissen van de operator met een sterke machtspositie.”*

de kabeloperator dergelijke specificaties aan zijn eigen hardwareleverancier moet geven.

30.3 VoD session Set-up

De VoD-server wordt beheerd door de begunstigde en dus zal dit document beschrijven hoe de VoD-server capaciteit op het kabelnetwerk kan reserveren en hoe het IP-adres, waarop dit beeldmateriaal kan gestreamd worden, gecommuniceerd wordt aan de VoD-server.

30.4 Broadband Internet: Service Profiles and Modem configuration files

Dit document beschrijft welke internetprofielen beschikbaar zijn voor de klanten van de begunstigde en welke configuratiebestanden ingeladen worden in de modem van die klanten. Dit document is noodzakelijk om de begunstigde toe te laten aan zijn modemleverancier de noodzakelijke specificaties te geven zodat de modem compatibel is met het kabelnetwerk.

30.5 Specification for Cable Modem Provisioning

Dit document beschrijft hoe een modem geïnstalleerd wordt op het kabelnetwerk. Dit document is noodzakelijk om de begunstigde toe te laten aan zijn modemleverancier de noodzakelijke specificaties te geven zodat de modem compatibel is met het kabelnetwerk.

30.6 Web Application – description of XML content

Dit document beschrijft hoe een alternatieve operator toegang krijgt tot de webapplicatie van de kabeloperator (SOAP/Restfull, HTTP or FTP,...) en welke berichtformaten er gebruikt worden.

30.7 Device Monitoring & Management

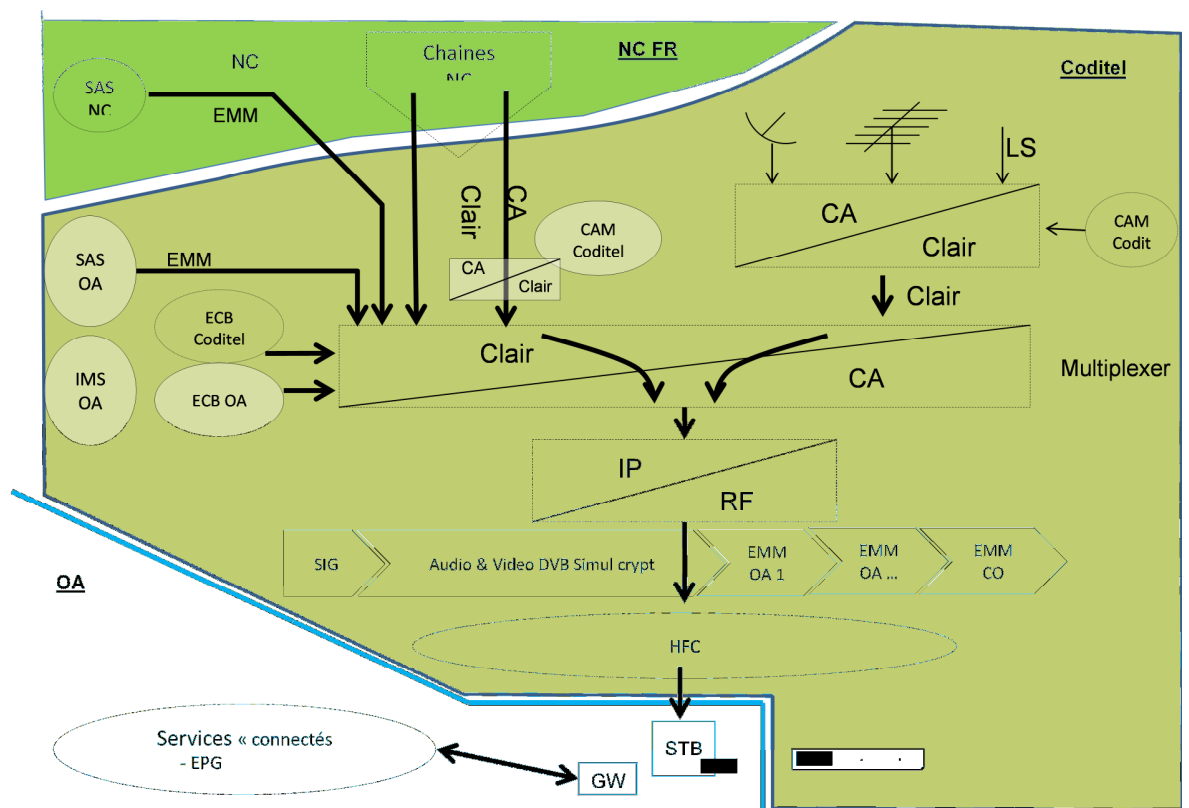
Dit document beschrijft in welke toepassingen er voorzien wordt door de kabeloperator om de begunstigde toe te laten de modem en de TV-decoder bij de klant thuis op te volgen en te beheren.

- 31 De CRC-beslissing van 1 juli 2011 heeft de SMP-operatoren de mogelijkheid gelaten om het CAS-systeem op drie verschillende wijzen te implementeren¹⁸. Hieronder

¹⁸ Zie § 894 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

worden de verschillende implementaties die door de SMP-operatoren werden voorgesteld geanalyseerd.

- 32 Het voorstel van Tecteo en Coditel behelst het opzetten van een apart CAS-systeem (een kloon van het bestaande CAS-systeem) voor het afhandelen van alle gebruikers van alle begunstigden. Dergelijke oplossing is eenvoudiger dan het voorstel van Telenet omdat het minder operationele opvolging en minder kennis vereist dan het voorstel van Telenet. De uitbating van een CAS-systeem is complex en vereist gekwalificeerd personeel dat misschien niet gemakkelijk te vinden is.



Figuur 1: CAS voorstel van Coditel

- 33 Tecteo en Coditel beweren beide dat dit de beste manier is om de integriteit van het netwerk te garanderen. Deze stelling lijkt niet helemaal terecht, gezien de content op geen enkele manier bedreigd kan worden, zolang het voor de begunstigden geïntroduceerde systeem aan de gangbare industriestandaarden voldoet.

- 34 Bij het voorstel van Tecteo en Coditel bestaat wel het risico dat de begunstigde geremd wordt in het ontplooiën van een innovatieve strategie op het vlak van content producten. Het CAS-systeem is immers een kloon van het bestaande waarbij de begunstigde voor alles afhankelijk is van de assistentie van het personeel van de kabeloperator, die als tussenpersoon optreedt tussen de CAS-leverancier en de begunstigden. Het is dus mogelijk dat een dergelijke bijkomende stap de contractuele, commerciële en operationele samenwerking tussen alle partijen zal bemoeilijken en vertragen.
- 35 Alle contractuele, commerciële en onderhoudsaspecten in verband met het CAS-systeem verlopen rechtstreeks tussen Coditel en de leverancier van het CAS-systeem. Dit betekent onder meer dat de interacties van de begunstigde(n) met het CAS-systeem zonder tussenkomst van Coditel kunnen verlopen, met name voor de volgende processen:
- Het activeren en deactiveren van smartcards;
 - Alle logistieke processen rond smartcards.
- 36 Echter voor het bepalen van zijn eigen boeketten moet de begunstigde contact opnemen met Coditel die het CAS-systeem zal uitbaten.
- 37 Het voorstel van Telenet omvat een architectuur waarbij de CA host apparatuur¹⁹ van het CAS-systeem niet geïncorporeerd is in de VHE²⁰ van Telenet. Het niet samen plaatsen van deze elementen is niet vanzelfsprekend, aangezien veel CAS-aanbieders en/of content aanbieders kunnen weigeren dit te aanvaarden vanuit veiligheidsoverwegingen. De betrokken apparatuur is namelijk verantwoordelijk voor het versleutelen van de beelden en belet dat de beelden gepirateerd kunnen worden. Het is dus essentieel dat de hardware die verantwoordelijk is voor de versleuteling maximaal beveiligd wordt. Het CAS-systeem bevindt zich vaak in een afgesloten ruimte bij de kabeloperator waartoe enkel het personeel van de CAS-integrator toegang heeft. De CA Host functie van dit CAS-systeem zou beter in de VHE geïntegreerd worden op dezelfde manier als de eigen CA host component van Telenet

¹⁹ CA host apparatuur voorziet het beeldmateriaal van een voorwaardelijke toegang zodat enkel de gebruikers met de juiste rechten toegang krijgen tot deze beelden.

²⁰ Video Head End: netwerkklocatie waar de beeldsignalen van de verschillende zenders verzameld worden en daarna voorzien van de juiste gebruikersrechten op het netwerk geplaatst worden.

zodat de decryptie van digitale omroepinhoud mogelijk is. Het mechanisme dat daarvoor gebruikt wordt, staat in de industrie bekend als “DVB²¹ Simulcrypt”.

- 38 Het Telenet voorstel is complex in het geval er meerdere begunstigten zijn. Deze moeten dan onderling akkoord gaan over de keuze en operaties van het CAS-systeem. In de praktijk zal ervoor moeten gezorgd worden dat de “eerstkomende” begunstigde het CAS-systeem zodanig opzet of laat opzetten dat de toetreding van bijkomende begunstigten naderhand mogelijk is. Deze oplossing heeft tot gevolg dat de certificatie van het CAS-systeem en alle gelieerde systemen moeilijker zal zijn bij Telenet dan de certificatie van de CAS-kloon bij Coditel en Tecteo. En dit is net door de grote vrijheid van de begunstigten bij Telenet.
- 39 Het potentiële voordeel van de Telenet architectuur is dat ze – eens opgezet – de begunstigde(n) toelaat Digitale TV-diensten te ontplooien op de netwerken van de verschillende operatoren (Telenet, Brutélé/Tecteo, Coditel/Numericable) met eenzelfde CAS-systeem. Dit kan dan ook betekenen dat (mits relatief kleine softwareaanpassingen) dezelfde TV-decoder²² gebruikt zou kunnen worden op deze drie netwerken. Door zelf de CAS te kiezen en te beheren, kunnen enerzijds de begunstigten hun eigen werking en kosten optimaliseren en zijn anderzijds de kosten – zowel qua investering als qua werking - voor de SMP-operatoren lager.
- 40 Alle contractuele, commerciële en operationele aspecten i.v.m. het CAS-systeem verlopen verder direct tussen de begunstigde(n) en de leverancier/uitbater van het CAS-systeem. Dit houdt onder andere in dat de interacties van de begunstigde(n) met het CAS-systeem zonder tussenkomst van Telenet kunnen verlopen, met name voor de volgende processen:
 - 40.1 Het definiëren van boeketten op het CAS-systeem;
 - 40.2 Het activeren en deactiveren van smartcards;
 - 40.3 Alle logistieke processen rond smartcards.

²¹ DVB (Digital Video Broadcasting) is een set van internationaal geaccepteerde open standaarden voor digitale televisie.

²² TV-decoder die bij de klant thuis geïnstalleerd wordt om de ontvangen signalen om te vormen tot beelden die op een TV kunnen getoond worden. Deze box controleert tevens of de kijker over de juiste gebruikersrechten van elk van de aangevraagde zenders beschikt.

4.1.3 Conclusie

- 41 Op basis van paragraaf 894²³ van de CRC-beslissing van 1 juli 2011 worden er aan de SMP-operatoren drie mogelijkheden gelaten voor wat betreft het CAS-systeem. Hieruit kunnen zij in principe vrij kiezen.²⁴
- 42 De VRM vindt de informatie in het referentieaanbod omtrent het CAS-systeem onvoldoende om de begunstigde in staat te stellen de technische architectuur volledig te begrijpen en daaruit af te leiden welke stappen hij zelf moet zetten om de gewenste dienst uiteindelijk te kunnen aanbieden. Om een begunstigde toe te laten over te gaan tot implementatie, moet Coditel de elementen verschaffen die in het stuk analyse hierboven vermeld worden.

4.2 Certificatie van materiaal & technici

4.2.1 Probleemstelling

- 43 Per brief²⁵ van 16 augustus 2012 hebben leden van de werkgroep al een aantal opmerkingen gemaakt bij onderdelen van het ontwerp voor referentieaanbod van Coditel die handelen over de certificatie van materiaal en technici.
- 44 In sectie 1.2.²⁶, 2.4.²⁷, 2.4.1.²⁸ en 2.4.5.²⁹ stelt Coditel dat de interne bekabeling en de configuratie van de eindapparatuur onder de verantwoordelijkheid valt van de begunstigde en dat dergelijke installaties door gecertificeerde technici moeten uitgevoerd worden, alvorens de diensten kunnen geleverd worden.
- 45 Daarenboven bevatten hoofdstuk 2.4 aangaande de installaties bij de klant (met name de secties 2.4.1³⁰, 2.4.2³¹, 2.4.4³², 2.4.5³³) en sectie 3.2.3³⁴ een aantal elementen die moeten uitgebreid worden om dit referentieaanbod te vervolledigen.

²³ "De operator met een sterke machtspositie zal een van de architecturen kunnen kiezen die overeenstemmen met deze figuur en zal de begunstigde een vrije toegang tot de gegevens en tot het beheer van zijn klanten moeten verlenen."

²⁴ Het risico bestaat dat een begunstigde die Digitale TV-diensten wil aanbieden op de netwerken van Tecteo, Telenet en Coditel op deze manier wel 3 verschillende types TV-decoders moet ontwikkelen voor de 3 verschillende CAS-systemen die worden uitgerold.

²⁵ Brief van het BIPT van 16 augustus 2012 over het voorstel van referentieaanbod aangaande de omroepmarkt met de bijlagen met de preliminaire commentaar van het BIPT en het model van referentieaanbod zoals door het BIPT opgesteld.

²⁶ Le câblage intérieur de la maison en aval du NIU, et les prises associées, seront sous la responsabilité de l'OA sous réserve d'accord avec le propriétaire de ce câblage.

²⁷ 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.

²⁸ La configuration interne des équipements et du câblage du client final est à la charge de l'OA.

²⁹ Les installateurs de l'OA devront être certifiés en accord avec la procédure décrite en annexe 6.8.

³⁰ Celui-ci doit respecter les contraintes établies par Coditel afin de ne pas créer de perturbations sur le réseau HFC de Coditel.

³¹ Le NIU sera installé par Coditel avant la mise en service des services disponibles à l'OA. [...] Coditel prendra alors rendez-vous avec le client final de l'OA pour installer/vérifier le NIU.

4.2.2 Analyse

1° Noodzaak om een onderscheid te maken tussen interventies

- 46 Een eerste opmerking heeft betrekking op de secties 1.2., 2.4.1. en 2.4.5. Daarin wordt bepaald dat de alternatieve operator en zijn technici zelf verantwoordelijk zijn voor de installatie en het herstel van de binnenhuisapparatuur en dat alle technici van de alternatieve operator voorafgaand door Coditel gecertificeerd moeten worden. Het gevolg van deze bepalingen is dat de alternatieve operator geen klanten zal kunnen helpen totdat hij beschikt over gecertificeerde technici.
- 47 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 [...]. Want een dergelijke certificatieprocedure zou het tijdstip van effectieve toetreding van een begunstigde tot de markt aanzienlijk kunnen uitstellen en dus de concurrentie belemmeren. Een voorlopige oplossing zou kunnen bestaan uit het uitvoeren van bestellingen van begunstigten door de technici van Coditel.”* In zijn antwoord van 27 oktober 2012 is Coditel akkoord gegaan met het invoeren van een dergelijke tijdelijke oplossing.
- 48 Coditel moet in een aantal bijkomende maatregelen voorzien om te vermijden dat een effectieve toetreding van een begunstigde tot de markt aanzienlijk uitgesteld wordt en zodat eventuele tijdelijke maatregelen, zoals hierboven beschreven, van zo kort mogelijke duur zijn:
- Coditel moet starten met de certificatie voordat het systeem geïmplementeerd is, zodat de begunstigde kan starten met installaties van zodra het systeem gebruikt kan worden;
 - Er moeten voldoende certificatiesessies voorzien worden;
 - Technici die beschikken over een certificaat, moeten de sessie niet overdoen;

³² Celui-ci doit respecter les contraintes de Coditel et être parfaitement neutre vis-à-vis du réseau de Coditel.

³³ Les installateurs de l'OA devront être certifiés en accord avec la procédure décrite en annexe 6.8.

³⁴ Les décodeurs numériques (STB) utilisés devront être conformes aux spécifications DVB et être compatibles avec le CAS retenu. Les STB devront être également être compatibles avec la structure de réseau de Coditel, moyennant test d'acceptance.

- De certificatiesessies zijn non-discriminerend tussen installateurs van Coditel-producten en die van de begunstigden.
- 49 Het opnemen van dergelijke stappen voorkomt dat het certificeren van technici een knelpunt wordt. Deze maatregelen zorgen er dus voor dat, van zodra het referentieaanbod operationeel is, de begunstigden er ook onmiddellijk gebruik van zullen kunnen maken op een zo soepel en efficiënt mogelijke manier.

2° Interventies ter plaatse

- 50 Er zijn verschillende redenen die een interventie ter plaatse kunnen rechtvaardigen, zeker indien er enkel sprake is van nieuwe klanten zoals tot nu toe het geval was voor Coditel. Maar door de opening van de kabel, bestaat de mogelijkheid dat een klant verhuist van Coditel naar een begunstigde. In dat geval, heeft Coditel al de installatie gecontroleerd, een NIU of identificatiepunt geïnstalleerd en een eventuele filter verwijderd. Indien de klant slechts verandert van operator, maar hetzelfde product blijft behouden zijn er geen aanpassingen aan de binnenhuisinstallatie nodig. De VRM is van mening dat er verschillende scenario's bestaan die geen of een aangepaste interventie vereisen, onder andere:
- 50.1 Eindklanten die migreren naar het analoge TV-aanbod van een begunstigde hebben geen interventie nodig, want hun installatie verandert niet.
 - 50.2 Eindklanten die migreren naar het digitale TV-product zonder interactiviteit, hebben geen interventie nodig, want hun installatie verandert niet. De aansluiting blijft in dit geval aan de distributieve poort van de NIU. De begunstigde moet enkel zijn modem verbinden met de NIU en dan kan de eindklant de digitale kanalen van Coditel bekijken. Indien de eindklant nog niet zou beschikken over een NIU, dan moet deze inderdaad geïnstalleerd worden door Coditel.
 - 50.3 Andere activaties zoals nieuwe klanten die TV en internet bestellen bij een begunstigde hebben echter wel degelijk een installatie nodig van een NIU.
- 51 Coditel kan een alternatieve operator niet dwingen om meer prestaties aan te kopen dan strikt gezien noodzakelijk is. Paragraaf 847 van de CRC-beslissing van 1 juli

2011³⁵ stelt duidelijk dat een begunstigde enkel de prestaties moet kunnen kopen die hij nodig heeft.

3° Technische beperkingen

- 52 Voordat de modems en de decoders van de begunstigten toegang kunnen krijgen tot het netwerk van Coditel, moeten zij gecertificeerd worden. Deze certificatietesten zijn gelieerd aan de technische specificaties die Coditel oplegt aan de begunstigten. Het is dus cruciaal dat begunstigten inzage hebben in de technische specificaties van Coditel zodat zij hun decoders en modems kunnen laten certifiëren.
- 53 De secties 2.4.1, 2.4.4 en 3.2.3 spreken over de technische specificaties die Coditel oplegt aan de begunstigde betreffende de binnenhuisbekabeling, de modems en de decoders. Deze specificaties worden echter nergens nader gedefinieerd. In zijn annex 2 – ‘Technical Specifications’ geeft Coditel mee dat de ontbrekende informatie zal geleverd worden tijdens de specificatiefase van de implementatie wanneer een begunstigde een wholesale-contract heeft gesloten met Coditel. Hierdoor kan een begunstigde niet inschatten aan welke voorwaarden hij moet voldoen en of deze voorwaarden redelijk zijn alvorens hij het contract tekent. Deze houding is in tegenspraak met §933 van de CRC-beslissing³⁶ die specifiek stelt dat bepalingen in verband met technische beperkingen moeten worden opgenomen in het referentieaanbod. Daarenboven vertraagt een dergelijke beperking de toegang tot het netwerk aanzienlijk voor de begunstigten omdat zij pas laat in het onderhandelingsproces kunnen controleren of hun bestaande decoders en modems aan de door Coditel gestelde voorwaarden voldoen.

4.2.3 Conclusie

- 54 De VRM acht de hierboven voorgestelde bijkomende maatregelen betreffende de certificering van het materiaal en de technici noodzakelijk om te vermijden dat een effectieve toetreding van een begunstigde tot de markt aanzienlijk uitgesteld wordt.

³⁵ §§ 847, 929 en 1032 van de CRC-beslissing: “Het referentieaanbod dient de alternatieve operatoren in staat te stellen enkel die prestaties te kopen die ze nodig hebben.”

³⁶ “De operator met een sterke machtspositie moet in zijn referentieaanbod eveneens bepalingen opnemen in verband met de technische beperkingen en de migratie van de eindgebruikers: Alleen technische beperkingen, die uitdrukkelijk moeten worden gepreciseerd en die te wijten zijn aan de gebruikte apparatuur of aan de betreffende versie ervan, mogen door de operator met een sterke machtspositie in aanmerking worden genomen.”

Bovendien moeten interventies ter plaatste en het installeren van een NIU enkel gebeuren indien dit noodzakelijk is.

- 55 Een referentieaanbod moet alle noodzakelijke elementen bevatten zodat een begunstigde op een accurate wijze kan inschatten aan welke voorwaarden hij moet voldoen om te kunnen genieten van de diensten van Coditel. Bovendien moet de VRM kunnen inschatten of de elementen van het referentieaanbod redelijk zijn en zijn goedkeuring geven betreffende wijzigingen aan dit referentieaanbod³⁷. Daarom moet Coditel alle relevante technische specificaties opnemen in zijn referentieaanbod.

4.3 Voorspellingsysteem

4.3.1 Probleemstelling

- 56 In de sectie 3.2.8 Forecast³⁸ van zijn referentieaanbod stelt Coditel dat hij de begunstigten kan laten betalen voor bijkomende kosten indien hun bestellingen meer dan 20% afwijken van hun voorspellingen. Daarenboven bepaalt dezelfde sectie³⁹ nog dat de begunstigde een indicatieve voorspelling moet maken van het aantal NIU-installaties, het volume van het VoD-gebruik en het volume van het IP-gebruik.
- 57 In secties 8.4 en 8.5 van annex 4 – ‘SLA’ geeft Coditel aan dat de afwijking tussen opeenvolgende voorspellingen voor eenzelfde maand slechts 10%⁴⁰ mag zijn en dat het verschil tussen actuele bestellingen en voorspelde bestellingen niet meer dan 10% mag zijn⁴¹ in het geval van een onderrun⁴².
- 58 Ten slotte biedt de bepaling in annex 4 – ‘SLA’ betreffende de voorspellingsregels tijdens de startperiode⁴³, zijnde de eerste drie maanden na het beginnen aanbieden van het eerste product, een beperkte tegemoetkoming voor de begunstigten. De SLA voor Coditel treedt pas in werking zes maanden na het beginnen aanbieden, terwijl de begunstigten al na drie maanden forecasts moeten ingeven.

³⁷ Overeenkomstig §§ 850, 931 en 1035 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

³⁸ En cas de déviation de plus de 20% de ce forecast, Coditel pourra porter à charge de l'OA les coûts supplémentaires encourus.

³⁹ « L'OA établira un forecast indicatif de la demande d'installations de NIU, d'utilisation VOD et d'utilisation IP afin de permettre un dimensionnement correct des ressources partagées. »

⁴⁰ For each forecasted month common to the 2 successive forecasts, the maximum deviation between the successive forecasts of this month at month M and at month M-1 will be - 10 % to + 10 %

⁴¹ A reasonable underrun is considered to be no more than a 10% deviation of the forecasted volume.

⁴² Dit wil zeggen dat de begunstigde minder lijnen heeft besteld dan hij voorspeld had.

⁴³ « For the three first series of forecasts of a new Beneficiary, both Parties will enter into good faith discussions about the submitted forecasts and the feasibility to implement the forecasts concerned. »

4.3.2 Analyse

- 59 Het belang van een voorspellingssysteem voor de gereguleerde operatoren is bekend en de integratie ervan door Coditel is normaal in de sector. Een dergelijk voorspellingssysteem kan nuttig zijn voor het correct toewijzen van de werkverdeling en voor het geven van een garantie op de dienstverlening. Ook Belgacom gebruikt een dergelijk voorspellingssysteem in haar referentieaanbiedingen.
- 60 Coditel is echter overeenkomstig de CRC-beslissing van 1 juli 2011 ook onderworpen aan een aantal verplichtingen, zoals de verplichting tot toegang tot het netwerk en non-discriminatie.
- 61 Het is echter niet redelijk om het detailniveau van het voorspellingssysteem en de voorwaarden voor de begunstigden zo complex en strikt te maken dat ze wel degelijk een belemmering voor de concurrentie vormen. Dergelijk voorspellingssysteem heeft als gevolg dat de SLA's niet nageleefd worden en er door de onduidelijkheid en complexiteit hiervoor ook geen compensaties moeten betaald worden. Dit kan op zijn beurt leiden tot een algemene verzwakking van de geleverde dienstkwaliteit. In die zin moet Coditel zijn voorstel op de volgende vlakken aanpassen:

61.1 In annex 4 – 'SLA' bepaalt Coditel dat de toegestane afwijkingen tussen opeenvolgende voorspellingen niet groter mogen zijn dan 10%. Indien in het voorstel van Coditel het geglobaliseerde volume een grotere afwijking⁴⁴ heeft dan die 10% en dit ten gevolge van één enkele operator, dan behoudt Coditel zich het recht voor om de afwijkingmarge van de voorspellingen van de betrokken begunstigde in de toekomst te beperken tot een door hem bepaald niveau.⁴⁵ In die zin is de marge van 10% onredelijk klein. In het begin zullen de meeste geïnteresseerde operatoren kleine volumes van bestellingen doen waarbij een afwijking van 10% zeer snel bereikt is en waarbij de begunstigde dus niet verzekerd is van een behoorlijke dienstkwaliteit. Dit is problematisch aangezien een nieuwe operator zeker in de beginfase een goede dienstverlening moet kunnen aanbieden. Zoniet zullen nieuwe klanten snel afhaken en zal de reputatie van de nieuwe operator reeds vroeg schade

⁴⁴ Er wordt in dit geval enkel gesproken van een underrun, dit wil zeggen dat er zijn minder bestellingen dan gepland.

⁴⁵ In case of severe underrun (i.e. more than 10%) and in case this underrun was caused by a single Beneficiary who excessively increased the volume proposed by Coditel, Coditel reserves the right to limit the allowed modification for the forecast of the following 3 months for that Beneficiary to a level deemed necessary by Coditel.

oplopen. Ter vergelijking, andere spelers in de telecomsector hanteren veeleer een marge van 20%. Hierdoor komt de VRM tot de conclusie dat het door Coditel gehanteerde voorspellingssysteem een afwijking van ten minste 20% moet toestaan, gemutualiseerd over het volume van alle begunstigden samen, opdat een redelijk handelende begunstigde op een accurate wijze zijn toekomstige bestellingen zou kunnen voorspellen.

61.2 Daarenboven bepaalt sectie 3.2.8. Forecast uit het referentieaanbod dat Coditel de opgelopen kosten kan verhalen op de begunstigde indien de afwijking hoger is dan 20%. Deze bepaling verschilt significant van de bepaling uit de vorige paragraaf omdat de drempel van 10% verhoogd wordt naar 20% en omdat er sprake is van een boete indien de afwijking hoger is dan 20%. Waarschijnlijk stamt deze sectie nog uit de eerste versie van het referentieaanbod. Daarom vraagt de VRM hierover duidelijkheid aan Coditel.

61.3 Het is niet duidelijk op welke wijze de voorspellingen moeten uitgevoerd worden. Enerzijds zijn er de bepalingen in het referentieaanbod zelf die een segmentatie per product lijken te impliceren⁴⁶. Anderzijds zijn er de bepalingen uit de annex 4 – ‘SLA’⁴⁷ waarbij alle producten worden geaggregeerd en er slechts een onderscheid wordt gemaakt tussen het installatietype met of zonder technisch bezoek. Gezien beide bepalingen tegenstrijdig zijn, wil de VRM weten welke bepalingen gebruikt zullen worden bij het berekenen van de SLA's en de bijhorende compensaties. Een segmentering per product is ontoelaatbaar omdat een dergelijk voorspellingssysteem tot fouten leidt die groter kunnen zijn dan het geschatte volume zelf. Het is zelfs zo dat hoe kleiner de begunstigde, hoe meer kans hij maakt op een extreme procentuele afwijking: het procentueel verschil tussen 10 of 11 bestellingen is 10%, terwijl het gaat over slechts 1 bestelling. Bijgevolg bevoordeelt forecasting vooral grotere spelers.

⁴⁶ L'OA établira un forecast indicatif de la demande d'installations de NIU, d'utilisation VOD et d'utilisation IP afin de permettre un dimensionnement correct des ressources partagées.

⁴⁷ The forecasted volumes (new clients and migrations) are ventilated per installation type, all products analog TV, digital TV, interactivity and broadband combined.

- 62 De bepaling betreffende het gebruik van de voorspellingsregels tijdens de startperiode⁴⁸ moet versoepeld worden naar de eerste zes maanden na de opstart van het product. Indien een alternatieve operator een nieuw product op de markt brengt, dan geniet Coditel van een leercurve wat betreft de SLA-verplichting. Deze gunst wordt ook verleend aan de begunstigde die niet-bindende voorspellingen zal maken voor Coditel.
- 63 Zonder een succesvolle opstartfase van zijn product, kan een begunstigde geen winstgevend product ontwikkelen. Teneinde deze opstart niet te belemmeren had de VRM al een aantal drempels weggenomen door onder meer een leercurve op te leggen voor het voorspellingssysteem voor de begunstigde en een aggregatie van voorspellingen over het spreidingsgebied van Coditel. Het is daarom nuttig dat wanneer een begunstigde minder dan 50 bestellingen per maand voorziet, hij geen voorspellingen moet geven.
- 64 Voor de begunstigde operator echter is deze drempel van 50 lijnen van levensbelang, omdat hij op deze manier minder moeite zal ondervinden om een succesvolle business case uit te bouwen. Daarom is het noodzakelijk dat Coditel een dergelijke minimumdrempel opneemt in het referentieaanbod.

4.3.3 Conclusie

- 65 Voor de beginfase, tijdens de eerste zes maanden na de ontplooiing van de eerste wholesale bestellingen, moet een versoepeld voorspellingssysteem gebruikt worden.
- 66 Bovendien moet Coditel een drempel van 50 lijnen invoeren voor het verplicht gebruik van het voorspellingssysteem om tegemoet te komen aan de speciale omstandigheden die er zijn tijdens de startfase van een nieuw product.
- 67 De VRM vraagt ook aan de sector om zich uit te spreken over het aangeboden voorspellingssysteem.
- 68 Volgens paragrafen 851, 932 en 1036 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011 kan Coditel geen bindend voorspellingssysteem opleggen aan de begunstigde operatoren, hoewel de impact van afwijkende voorspellingen op de SLA-verplichtingen kan

⁴⁸ « For the three first series of forecasts of a new Beneficiary, both Parties will enter into good faith discussions about the submitted forecasts and the feasibility to implement the forecasts concerned. »

beschouwd worden als een de facto bindende voorwaarde. In dat opzicht, zijn de opmerkingen van de VRM redelijk ten opzichte van de verplichtingen van Coditel.

4.4 Termijnen en elementen die verstrekt moeten worden voor implementatie

4.4.1 Probleemstelling

69 In een aantal secties zoals 1.1. “Services proposés⁴⁹”, 2.1.2 “Description de l’offre⁵⁰”, 2.1.6 “Evolution de l’offre”, 2.2.2 “Description de l’offre⁵¹”, 2.2.7. “Evolution de l’offre”, 2.3.2. “Description de l’offre⁵²” en 5.1 “Macro planning” spreekt Coditel regelmatig over het aanpassen van het referentieaanbod. Er worden hier echter in geen specifieke en duidelijke termijnen voorzien waarin de begunstigden op de hoogte worden gebracht. Deze wijzigingen aan het referentieaanbod lijken unilateraal door Coditel aangebracht te kunnen worden zonder dat de VRM de kans krijgt om zich hierover uit te spreken.

4.4.2 Analyse

70 Elke wijziging van het referentieaanbod moet door de VRM goedgekeurd worden. Na de goedkeuring van de VRM, moet Coditel tijdig de wijziging communiceren aan de begunstigden zodat zij nog tijd hebben om hun systemen aan te passen⁵³. Dit zorgt ervoor dat er geen discriminatie kan plaatsvinden ten opzichte van de begunstigden. De CRC-beslissing van 1 juli 2011 bepaalt hier expliciet een termijn van zes maanden voor de begunstigden zodat zij na een wijziging van het referentieaanbod de eigen systemen kunnen aanpassen.⁵⁴

71 Bij de secties 2.1.2, 2.1.6, 2.2.2, 2.2.7 en 2.3.2 heeft Coditel nagelaten om een termijn te bepalen om de alternatieve operatoren op de hoogte te brengen van eventuele

⁴⁹ Cette architecture est amenée à évoluer et Coditel ne peut exclure des impacts opérationnels sur la fourniture des services à l’occasion de ces évolutions.

⁵⁰ 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.

⁵¹ L’offre de chaînes est amenée à être modifiée régulièrement. [...]. En cas de modification de l’offre, les OA seront informés

⁵² Certains profils peuvent être amenés à être supprimés.

⁵³ Overeenkomstig §§ 947 en 1048 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011: “De VRM beschouwt het noodzakelijk dat elk wijziging van het wholesalereferentieaanbod van de SMP-operator is gepubliceerd een aantal maanden voordat de SMP-operator de nieuwe configuratie in kwestie voor zichzelf mag gebruiken opdat de alternatieve operatoren in staat zouden zijn om tijdig retaildiensten op basis van de aangepaste wholesaleaanbiedingen van de SMP-operator te verstrekken die gelijkwaardig zijn aan de retaildiensten van de SMP-operator.”

⁵⁴ Voor wijzigingen met een kleinere impact voorzien de voetnoten 299 en 319 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011, §§ 948 en 1048 in een kortere termijn: “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. [SMP OPERATOR] 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. [SMP OPERATOR] will provide detailed impact and documentation 1 month prior start of the modifications.”

wijzigingen aan de geleverde dienst. Hoewel Coditel stelt dat hij het principe van non-discriminatie zal respecteren, wil de VRM dat Coditel expliciet concrete termijnen gebruikt zodat de begunstigde op accurate wijze zijn eigen operationele processen kan plannen. In dat opzicht zullen concrete termijnen leiden tot een grotere mate van transparantie en overzichtelijkheid en de begunstigde in staat stellen om voorbereid te zijn op eventuele wijzigingen aan het referentieaanbod.

- 72 Voor wat betreft sectie 5.1. “Macro planning”: de implementatie- en testfase is een essentieel onderdeel van het ontwikkelen van een vloeiende interface tussen de systemen van de begunstigde en Coditel. De termijnen die Coditel in dit stuk vermeldt zijn vaag⁵⁵ en lijken in eerste instantie niet overeen te komen met de verplichtingen die worden opgelegd in de CRC-beslissing van 1 juli 2011⁵⁶. In dat opzicht is het noodzakelijk dat Coditel de termijnen van het te doorlopen proces specifiek bepaalt. Meer bepaald voor wat betreft de implementatie van het referentieaanbod en de daarbij horende termijnen verwijst de VRM naar sectie 6 “Implementatieperiode” van deze beslissing.

4.4.3 Conclusie

- 73 Rekening houdende met de verplichting tot transparantie en de verplichting tot non-discriminatie moet Coditel gepaste en concrete termijnen in zijn referentieaanbod invoegen met betrekking tot eventuele aanpassingen aan dat referentieaanbod, in overeenstemming met de CRC-beslissing van 1 juli 2011.
- 74 De termijnen verbonden aan de verschillende stappen van de implementatiefase moeten door Coditel nader bepaald worden. Voor de concrete invulling van dit punt verwijst de VRM naar sectie 6 “de implementatieperiode” van deze beslissing.

⁵⁵ Zo bepaalt de figuur in sectie 5.1 van het referentieaanbod van Coditel termijnen van “6 tot 12 maanden”, “tenminste 12 maanden” en “tenminste 6 tot 9 maanden”.

⁵⁶ §848, §930, §1033 uit de CRC-beslissing: “Het referentieaanbod zal operationeel moeten zijn uiterst 6 maanden na de inwerkingtreding van het besluit van de VRM betreffende ten minste de kwalitatieve aspecten van het voorstel.”

4.5 Video on Demand (VoD)

4.5.1 Probleemstelling

- 75 Het referentieaanbod van Coditel voorziet in twee opties voor een begunstigde om VoD aan te bieden aan zijn eindklanten. De eerste door Coditel voorgestelde oplossing voor de VoD-architectuur⁵⁷ lijkt zeer complex en te duur voor de doelstellingen van een begunstigde. Het voorstel komt er in feite op neer dat de begunstigde een groot deel van een VoD-netwerk en de onderdelen zelf moet opbouwen, terwijl hij slechts een klein marktaandeel beoogt. Met andere woorden, de benodigde investeringen zijn groter dan de mogelijke inkomsten. De tweede mogelijkheid bestaat erin om VoD over IP aan te bieden. In dit scenario moet de begunstigde zelf instaan voor de ontwikkeling van alle benodigde elementen: internet-portaal, video-server, betalingssysteem, ophalen van de beelden voor de video-server in het geval van films, creatie van beelden in het geval van catch-up TV,...
- 76 De eerste optie kan enkel gebruikt worden indien er een contract⁵⁸ wordt gesloten tussen de begunstigde, Coditel en Numericable France betreffende het gebruik van de videosever. Dit is niet het geval bij VoD over IP. Het is een gevolg van de specifieke VoD-implementatie bij Coditel waar Numericable France de opslag voorziet voor de inhoud die de begunstigde wil aanbieden⁵⁹.
- 77 De tweede optie, die uitgelegd wordt in sectie 2.2.5 "Autres services interactifs⁶⁰", biedt een alternatief voor VoD via de infrastructuur van Numericable France, met name VoD over IP, wat dus geen interactie met Numericable France vereist. Deze mogelijkheid is echter onderworpen aan de voorwaarde dat Coditel het extra dataverbruik kan factureren en, in geval van netwerkproblemen, kan overgaan tot traffic shaping⁶¹.

⁵⁷ De begunstigde moet zelf de opslag van de inhoud voorzien en moet een interface bouwen met de resource manager van Numericable France.

⁵⁸ Sectie 2.2 offre de télévision numérique : « La gestion des ressources réseau VOD est faite directement par le « resource manager » de Numericable France. Une interface devra être construite avec ce resource manager. Des accords spécifiques devront donc sur ce point être négociés et obtenus entre l'OA, Coditel et Numericable France. C'est donc sous la réserve d'un éventuel accord de Numericable France (qui n'existe pas à ce jour) que ces éléments sont proposés ci-après dans l'offre de référence.»

⁵⁹ « Les serveurs et autres équipements sont propriété et sont gérés à 100% par Numericable France. »

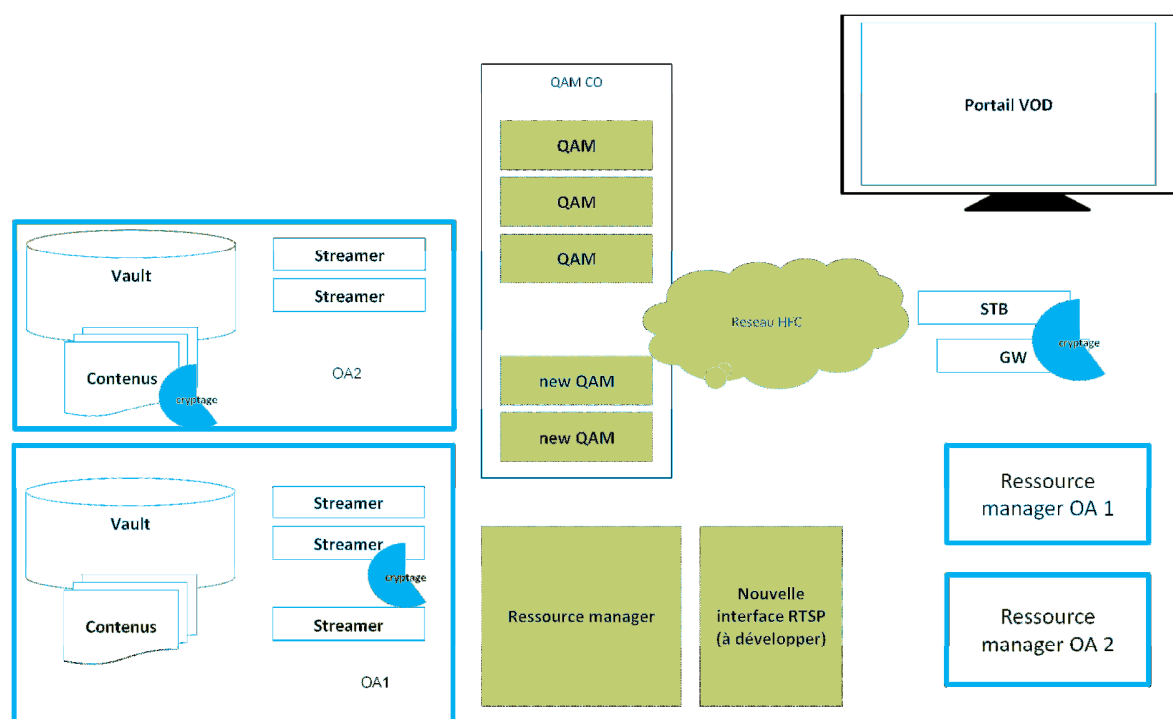
⁶⁰ « L'OA aura la possibilité de développer des services interactifs via IP sous condition d'activation de l'option IP/Haut Débit [...]. Nous attirons votre attention sur le fait que Coditel se réserve le droit de prendre toute mesure nécessaire afin de préserver la fluidité de son réseau. »

⁶¹ Traffic shaping: het beperken van de bandbreedte van bepaalde diensten waardoor de oorzaak van de instabiliteit van het netwerk wordt weggenomen. Het nadeel is dat de kwaliteit van de betrokken dienst zakt. In dit geval, zou er geen of beperkte VoD mogelijk zijn.

4.5.2 Analyse

Optie 1: VoD via Numericable France

78 In het voorstel van Coditel is de begunstigde zelf verantwoordelijk voor het uitbouwen van het meest complexe deel van de VoD-architectuur, namelijk het centraal management systeem en de video servers ("streamers"). Coditel beheert enkel de apparatuur ("Edge QAM's") die verantwoordelijk is voor het moduleren van de video streams op een kabelnetwerk. Bovendien vereist deze aanpak een vrij complexe integratie tussen het centraal management systeem van de begunstigde en de "resource manager" van Numericable France (die beslist welke streams toegelaten worden op het kabelnetwerk).



Figuur 2: VoD-oplossing Coditel

79 De CRC-beslissing van 1 juli 2011 stelt dat Coditel begunstigten toegang moet geven tot het digitale TV-platform met inbegrip van interactieve diensten zoals VoD⁶². Het voorstel van Coditel maakt de toegang tot de VoD-functionaliteit echter betrekkelijk

⁶² Overeenkomstig §881 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

moeilijk en het vergt aanzienlijke investeringen van de begunstigden aangezien zij het overgrote deel van dit platform zelf moeten bouwen. De oplossing van Coditel houdt namelijk in dat de begunstigde zelf investeert in streamers, een resource manager en bijkomende netwerkverbindingen.

79.1 Een voorzichtige schatting voor deze streamers is ongeveer € 150 per stream. Aangezien een streamer echter wordt gebouwd op een capaciteit van enkele honderden gelijktijdige streams, is de investeringskost van één enkele streamer een veelvoud van € 15.000. Vaak wordt er in meer dan één streamer voorzien om het netwerk van de operator niet plaatselijk te belasten. Dit doet de investeringskost voor de begunstigde enkel stijgen.

79.2 Daarenboven moeten de operatoren nog de resource manager integreren met Numericable France. Deze resource manager regelt het verkeer van alle streamers in het netwerk. Door de aanwezigheid van streamers van verschillende operatoren wordt dit zeer complex en vergt de implementatie hiervan dus veel tijd. Daarenboven is Numericable France geen gereguleerde operator, zoals Coditel, en heeft hij dan ook geen enkele verplichting om in te gaan op een vraag van een begunstigde.

79.3 En als derde punt, moet het netwerk van de begunstigde het debiet van deze streamers kunnen leveren aan het netwerk van Coditel. Een streamer levert ongeveer 3 Gbps waardoor de begunstigde zal moeten investeren in de installatie van glasvezelkabels van zijn streamers, verspreid over zijn gebied, naar het interconnectiepunt met Coditel.

80 Ter vergelijking, het VoD-voorstel van Telenet is voor begunstigden veel eenvoudiger: hierbij zijn de begunstigden eerder “content providers” die hun VoD-content aanbod laten beheren op het VoD-systeem van Telenet. Dit wil zeggen dat de begunstigde zijn VoD-catalogoog ter beschikking moet stellen aan de systemen van Telenet, waarna Telenet de gehele technische infrastructuur, die het transport van de beelden naar de eindklanten regelt, verzorgt.

81 Het voorstel van Telenet vergt bovendien slechts een gelimiteerde investeringskost voor de gereguleerde kabeloperator. Indien een begunstigde erin slaagt om het gebruik van de VoD-diensten op het netwerk van Coditel met 5% te laten groeien, dan

moet Coditel slechts voorzien in 5% extra transport capaciteit. Dit kan door het aanpassen van enkele traffic management of content parameters zoals encoding of kanaaltoewijzigingen en vereist geen onredelijke investeringen voor Coditel noch voor de begunstigde.

- 82 De complexiteit van de oplossing van Coditel werd bovendien bevestigd tijdens een vergadering met Coditel. Numericable France heeft immers reeds ervaring met het openstellen van zijn VoD-netwerk: het staat, op commerciële basis, andere partijen - bv. zenders zoals TF1 - toe om gebruik te maken van de infrastructuur van Numericable France om VoD aan te bieden. Deze diensten gaan verder dan het klassieke catch-up TV zoals gekend in België, aangezien de zenders ook films op aanvraag kunnen aanbieden via Numericable France. Dit type van toegang kan vergeleken worden met het voorstel van Telenet waarbij de begunstigde (in het geval van Numericable France zijn dat dan zenders zoals TF1) contact maakt met het netwerk van Telenet dat vervolgens de beelden bij de klant van de begunstigde brengt. Numericable France heeft echter ook met Bouygues Telecom een ander commercieel aanbod uitgebouwd dat technisch gezien dichter aanleunt bij het voorstel van Coditel. Bouygues Telecom kon enkel gebruik maken van de edge QAM-architectuur van Numericable France, maar moest alle andere technische elementen zelf uitbouwen. De implementatie van deze oplossing bleek uiteindelijk ettelijke maanden langer te duren dan de eerstgenoemde oplossing door de complexiteit van de technische oplossing.
- 83 De VoD-implementatie bij Coditel kan dus niet vergeleken worden met de implementaties bij Telenet of Tecteo: Coditel heeft geen eigen videosever. Dit is een fundamenteel verschil, want daardoor kan hij niet zelfstandig een VoD-aanbod ontwikkelen. Eventueel zou Coditel serverruimte kunnen huren bij Numericable France waardoor het wel zelf een VoD-aanbod kan uitwerken, maar Coditel heeft besloten dit niet te doen. Bijgevolg dient de edge QAM-infrastructuur bij Coditel enkel om zijn eindklanten toegang te geven tot het VoD-aanbod van Numericable France. Belgische zenders die VoD willen aanbieden aan Belgische klanten van Coditel moeten zich dus richten tot Numericable France in plaats van Coditel. Aangezien Coditel zelf geen VoD aanbiedt, kan hij geen oplossing aanbieden zoals Telenet waarbij de begunstigde toegang kan krijgen tot de VoD-servers van Telenet. Omdat Coditel ook geen VoD

aanbiedt via het netwerk van Numericable France, kan het bovendien geen oplossing aanbieden waarbij de begunstigde toegang zou krijgen tot de VoD-ruimte die Coditel zou huren bij Numericable France. Aangezien Numericable France geen enkele verplichting heeft ten opzichte van Coditel of de begunstigde van Coditel, kan Coditel een begunstigde niet garanderen dat deze toegang zou krijgen tot de VoD-servers van Numericable France. Met andere woorden, Coditel kan de begunstigde geen toegang geven tot VoD-servers omdat hij die zelf niet heeft. Bijgevolg zal de begunstigde die gebruik wil maken van de edge QAM-infrastructuur van Coditel om VoD te leveren aan zijn eindklanten, zelf moeten instaan voor de opslag van zijn VoD-inhoud en deze VoD-server verbinden met de edge QAM's. Deze oplossing is echter zeer complex, maar door de omstandigheden kan Coditel geen andere oplossing aanbieden voor het gebruik van zijn edge QAM's.

84 Tcoh blijft de VRM een voorstander van de oplossing zoals door Telenet voorgesteld, aangezien beide voorstellen de betrokkenheid van Numericable France veronderstelt. Het is niet omdat Numericable France geen gereguleerde verplichtingen heeft ten opzichte van de begunstigten van Coditel, dat hij in geen enkel geval een commerciële toegang zal verlenen tot zijn VoD-servers. Ten slotte biedt de integratie van deze oplossing voordelen voor alle partijen:

84.1 Coditel blijft verantwoordelijk voor het beheer van de QAM-servers, maar moet niet investeren in bijkomende compatibiliteitstesten voor de infrastructuur van een begunstigde.

84.2 De begunstigde moet niet investeren in de integratie van een resource manager met een niet-gereguleerde operator zoals Numericable France of een interconnectiepunt met het VoD-netwerk van Coditel. Hij moet wel nog altijd zijn inhoud overbrengen naar de server van Numericable France. Daarenboven bieden de edge QAM's een gegarandeerde kwaliteit van de beelden.

84.3 Numericable France moet niet investeren in een interface van zijn resource manager en krijgt een nieuwe wholesale klant die nieuwe inkomsten zal aanbrengen, gelijkaardig aan bv. RTL of TF1.

Optie 2: VoD over IP

- 85 VoD kan echter ook over IP geleverd worden door de begunstigden. In dit geval is het niet noodzakelijk dat de VoD door Coditel zelf verzorgd wordt, maar wel dat Coditel de mogelijkheid laat aan de alternatieve operator om dit zelf via internet over IP aan te leveren. Deze oplossing zal bij sommige begunstigden de voorkeur wegdragen aangezien het minder infrastructuur- en integratiekosten met zich meebrengt dan video-servers plaatsen in het Coditel-netwerk. Bovendien heeft deze optie als voordeel dat de medewerking van Numericable France niet noodzakelijk is. Coditel heeft op vraag van het BIPT de optie VoD over IP toegevoegd aan zijn referentieaanbod.
- 86 De VRM heeft echter wel enkele opmerkingen bij de beperkingen die Coditel hanteert met betrekking tot VoD over IP⁶³. Zo zal de begunstigde moeten betalen voor het eventueel excessief dataverbruik ten gevolge van VoD over IP. Dit kan problematisch zijn gezien de huidige datalimieten tussen 30GB voor de laagste aanbiedingen en 90GB voor de hoogste aanbiedingen liggen⁶⁴. Uitgaande van 8GB⁶⁵ per film, wil dit zeggen dat de eindklant maximaal tussen 3 en 11 films per maand kan bekijken. Indien een klant ook nog veel data zou verbruiken (bv. door filmpjes te bekijken op Youtube, muziek te downloaden via iTunes, veel foto's te uploaden naar Facebook of regelmatig het Journaal te bekijken via VoD) dan kan het zijn dat een eindklant geen enkele film kan bekijken zonder extra kosten te genereren voor de begunstigde. Deze datalimieten vormen dus een aanzienlijke drempel om VoD over IP evenwaardig te maken aan VoD over QAM. Anderzijds betaalt de begunstigde ook bij het gebruik van de edge QAM's voor een gereserveerde capaciteit om VoD te leveren aan zijn eindklanten. Bijgevolg lijkt het redelijk dat Coditel een vergoeding vraagt voor een excessief dataverbruik, zolang er geen discriminatie optreedt tussen retail- en wholesale-klanten.
- 87 Bovendien bestaat de kans dat Coditel, in het geval het gemiddeld verbruikersprofiel bij een begunstigde operator het gemiddelde verbruikersprofiel van een retailklant van

⁶³ Zie sectie 2.2.5 van het referentieaanbod van Coditel « VoD via IP » : « *Coditel facturera les Gigabytes supplémentaires en cas de dépassement de certains seuils de consommation. Nous attirons votre attention sur le fait que Coditel se réserve le droit de prendre toute mesure nécessaire afin de préserver la fluidité de son réseau en cas de consommation anormale ou excessive (« trafic shaping ») tel que prévu dans nos conditions générales (voir points 2.3.4). Notons que Coditel ne donnera pas de garantie de qualité sur ce service de VOD via IP.* »

⁶⁴ Coditel heeft ook ongelimiteerde voorstellen die uitgaan van een fair use policy waarbij een klant niet meer dan 5 keer het gemiddelde downloadvolume over alle Coditel-klanten mag gebruiken.

⁶⁵ Een HD film heeft een debiet van ongeveer 9Mbps nodig. Uitgaande van een film van 120 min, komt deze schatting uit op $9 \cdot 60 \cdot 120 / 8 / 1024 = 8$ GB.

Coditel overtreft, maatregelen neemt om de goede werking van zijn netwerk te garanderen⁶⁶. Deze maatregelen houden onder meer de volgende ingrepen in: het beperken of zelfs stopzetten van het verkeer voor VoD over IP⁶⁷. Alhoewel het belang van de stabiliteit van het netwerk niet onderschat kan worden, is de vereiste die Coditel stelt dat een klant van een begunstigde operator hier geen verschillend gedrag mag vertonen dan een retailklant van Coditel principieel fout. Indien een begunstigde zou opteren voor VoD over IP, dan heeft dit een onvermijdelijke invloed op het gedrag van de klanten van deze begunstigde aangezien alle opgevraagde inhoud wordt geleverd over IP in plaats van over de Edge QAMs. Bijgevolg zal een klant van deze begunstigde altijd een hoger dataverbruik hebben als de gemiddelde retailklant van Coditel en dus zullen de klanten van de begunstigde zo goed als zeker onderworpen worden aan de aangekondigde maatregelen. Tenzij Coditel een uitzonderingsregime zou voorzien voor begunstigden die opteren voor VoD over IP, vormt sectie 2.3.4. een grote belemmering voor de uitbouw van een VoD-aanbod over IP. Een getrappt systeem waarbij Coditel aangeeft welk verkeer eerst wordt toegeknepen bij verzadiging van zijn netwerk (bv. eerst P2P-verkeer en daarna pas VoD over IP) zou een voorbeeld kunnen zijn van een dergelijk uitzonderingsregime.

- 88 Uit de definitie van non-discriminatie⁶⁸ volgt dat gelijkwaardige diensten, aangeboden onder gelijkwaardige omstandigheden, gelijkwaardige voorwaarden moeten hebben. In dit geval gaat het echter niet om gelijkwaardige diensten, aangezien Coditel zelf niet werkt met een VoD over IP-oplossing, terwijl de begunstigde dat wel zal moeten doen indien hij niet afhankelijk wil zijn van een niet-gereguleerde derde partij (Numericable France). Verschillende situaties op een gelijkaardige manier behandelen kan trouwens ook een vorm van discriminatie zijn. In dit geval betekent dit dat de begunstigden recht hebben op andere voorwaarden dan diegene die Coditel zijn eindklanten geeft voor wat betreft de VoD-dienst. Coditel kan daarom niet eisen dat de wholesaleklanten voldoen aan het gemiddelde profiel van zijn retailklanten.

⁶⁶ Sectie 2.3.4.: "Outre le débit, le profil d'utilisation moyen des clients de l'OA ne pourra pas excéder le profil d'utilisation moyenne (« bon père de famille ») des clients de Coditel. Dans le cas contraire, Coditel pourra prendre les mesures adaptées afin de garantir le bon fonctionnement de son réseau."

⁶⁷ Sectie 2.3.4 : « Coditel se réserve le droit de restreindre la fourniture du service ou de suspendre et/ou résilier le contrat en cas de congestion du réseau... »

⁶⁸ Artikel 10.2 van Richtlijn 2002/19/EG van het Europees Parlement en de Raad inzake toegang tot en interconnectie van elektronische communicatienetwerken en bijhorende faciliteiten (Toegangsrichtlijn) definieert de non-discriminatieverplichting als volgt: « *Verplichtingen inzake non-discriminatie moeten er in het bijzonder voor zorgen dat de exploitant ten aanzien van andere ondernemingen die gelijkwaardige diensten aanbieden onder gelijkwaardige omstandigheden gelijkwaardige voorwaarden toepast, en aan anderen diensten en informatie aanbiedt onder dezelfde voorwaarden en van dezelfde kwaliteit als die welke hij zijn eigen diensten of diensten van zijn dochterondernemingen of partners biedt.* »

4.5.3 Conclusie

- 89 De architectuur die door Coditel wordt voorgesteld en werd besproken onder optie 1, is veel complexer dan technisch wenselijk en verplicht daardoor de begunstigde onredelijke investeringen uit te voeren in systemen en netwerkverbindingen.
- 90 De VRM is dus een voorstander van het systeem zoals door Telenet voorgesteld waarbij de begunstigde instaat voor de creatie van het VoD-content-aanbod, maar de SMP-operator instaat voor de technische infrastructuur die het transport van de beelden aan de eindklanten regelt. Een mogelijk probleem, dat blijft bestaan in het geval van Coditel, is dat een dergelijke oplossing een samenwerking met Numericable France vereist.
- 91 Als alternatief accepteert de VRM dat Coditel een VoD-dienst mogelijk maakt via IP. De VRM kan echter niet akkoord gaan met de aanzienlijke beperkingen die Coditel oplegt voor het gebruik van deze dienst, zoals het beperken van video-verkeer. Zonder deze beperkingen, kan de gebruikerservaring van VoD over IP gelijkaardig worden aan die van VoD over de QAM-servers, maar met het grote voordeel dat de begunstigten niet moeten investeren in de implementatie van een resource manager in overeenstemming met Numericable France of het installeren van dure interconnectiepunten met het VoD-netwerk van Coditel.

4.6 Het ontbreken van een massamigratie-procedure

4.6.1 Probleemstelling

- 92 Coditel heeft geen massamigratie-procedure beschreven in zijn referentieaanbod. Nochtans stelt de CRC-beslissing van 1 juli 2011 duidelijk dat de SMP-operatoren een efficiënte migratie tussen de SMP-operatoren en de begunstigten moeten opnemen. Het referentieaanbod moet de voorwaarden inzake tarieven en technische aspecten van de migratie bevatten.⁶⁹

⁶⁹ Zie §§ 851, 933 en 1036 van de CRC beslissing van 1 juli 2011.

4.6.2 Analyse

- 93 De CRC-beslissing biedt een begunstigde veel mogelijkheden om eigen producten te ontwikkelen en te verkopen aan de eindklanten. Er bestaat echter weinig ervaring met het ontwikkelen van wholesaleproducten op een kabelnetwerk. Het is de eerste keer dat kabeloperatoren in België hun netwerk moeten openstellen voor andere operatoren. Voorts verschilt het beheer van een kabelnetwerk op sommige punten aanzienlijk van het beheer van een telefonienetwerk. Het kabelnetwerk is een gedeeld medium waarbij alle klanten die aangesloten zijn op dezelfde node een significante invloed op elkaar uitoefenen. Bij een telefonienetwerk beschikt elke eindklant over zijn eigen koperpaar waardoor de invloed van zijn burens veel kleiner is.
- 94 Hierdoor moeten alternatieve operatoren die toegang willen tot het kabelnetwerk nog een ganse leercurve afleggen alvorens zij even veel ervaring hebben als Coditel bij het uitbaten van kabelproducten. Daarom is te verwachten dat veel operatoren deze leercurve op hun eigen tempo zullen willen afleggen en, in plaats van te kiezen voor de implementatie van een volledig referentieaanbod, voor een aanbod zullen gaan met een beperktere reikwijdte. Ze kunnen bijvoorbeeld de keuze maken om sommige onderdelen van een referentieaanbod zoals de VoD-functionaliteit door Coditel te laten uitvoeren door middel van een commercieel onderhandeld doorverkoop aanbod, terwijl ze andere aspecten zoals digitale TV zelf ontwikkelen via het gereguleerd referentieaanbod.
- 95 Wanneer deze operatoren vinden dat ze klaar zijn voor een volgende stap en alle producten zelf willen beheren via het gereguleerd kader, moeten zij de klanten die nog deel uitmaken van een doorverkoop aanbod efficiënt en snel kunnen migreren naar het referentieaanbod. Dergelijke migraties passen niet binnen het toepassingsveld van de normale orders door hun hogere grootteorde. Het gaat hier niet om enkele honderden lijnen per maand, maar om het volledige klantenbestand dat zo snel mogelijk moet veranderen van aanbod. Coditel heeft echter geen migratieaanbod ontwikkeld dat toelaat om dergelijke massale migraties voor te bereiden.

4.6.3 Conclusie

- 96 Coditel moet een massamigratie-procedure ontwikkelen die de volgende aspecten omvat:
- 96.1 Een minimum aantal lijnen om te kunnen spreken van een massa-migratie. De VRM vindt bv. 200 lijnen per aggregatiepunt een redelijke minimumvereiste;
 - 96.2 Specifieke contactpersonen bij beide partijen voor dergelijke migraties met het oog op een snelle communicatie;
 - 96.3 Een minimale dienstonderbreking tijdens de migratie. Dit verzekert de efficiëntie van het operationele proces en beperkt de impact op de eindklanten van de begunstigde.

4.7 Het verschil tussen retail en wholesale profielen

4.7.1 Probleemstelling

- 97 In secties 2.3.2 “Description de l’offre”⁷⁰ en 3.2.6 “Maintien des profils d’utilisation”⁷¹ bespreekt Coditel de aangeboden breedbandprofielen en de bijhorende voorwaarden. De VRM heeft enkele opmerkingen betreffende de aligering tussen de retail- en wholesale-profielen en de aanpassingen van deze profielen.

4.7.2 Analyse

- 98 De CRC-beslissing van 1 juli 2011 schrijft voor dat de doorverkochte abonnementen op technisch vlak identiek moeten zijn aan de retail-profielen. Dit impliceert echter niet dat de alternatieve operator geen ander profiel kan ontwikkelen met een andere snelheid of volume. Deze mogelijkheid om te kunnen differentiëren, is expliciet opgenomen in de CRC-beslissing⁷².
- 99 Het valt op dat de verschillende beschikbare wholesale-profielen verschillen van de retail-profielen. Dit volstaat niet om te voldoen aan de verplichtingen uit het CRC-beslissing van 1 juli 2011 aangezien die stelt dat de aangeboden wholesale-profielen

⁷⁰ L’offre de revente est constituée de 3 Profils et de 3 Options. Certains profils peuvent être amenés à être supprimés.

⁷¹ L’OA devra respecter les profils d’utilisation fixés et les règles d’utilisation définies pour les ressources partagées du réseau de Coditel.

⁷² §991 van de CRC beslissing: “De dienst voor doorverkoop van abonnementen [moet]: het mogelijk maken zijn eigen snelheden en volumes te bepalen voor verschillende soorten van aanbiedingen.”

tenminste identiek moeten zijn aan de bestaande retail-profielen⁷³. Coditel moet in deze zin zijn wholesale-aanbod in overeenstemming brengen met zijn retail-aanbod.

RETAIL		WHOLESALE	
Internet 30mega	50G	Light 15Mbps	30G
Internet 100mega	100G	Intermédiaire 100Mbps	60G
Triple Play Start	100G	Avancé 120Mbp	90G
Triple Play Extra	Onbeperkt	Option illimité	Fair use policy
Triple Play Max	Onbeperkt		

- 100 Daarenboven geeft Coditel de indruk dat hij zijn referentieaanbod betreffende de doorverkoop van breedbandinternet eenzijdig kan aanpassen (bv. het aanpassen van parameters⁷⁴ of het verwijderen van bestaande profielen⁷⁵). Nochtans moet elke wijziging van het referentieaanbod aan de VRM voorgelegd worden zodat hij zich kan uitspreken over de redelijkheid van de voorgestelde wijzigingen.⁷⁶
- 101 Voor een beter beheer van de beschikbare profielen heeft de VRM aan de mogelijkheid gedacht om een 'pool' te creëren, samengesteld uit alle bestaande retail-profielen van Coditel (de historische en de nog verkochte profielen) waarbij elke begunstigde een beperkt aantal profielen zou kunnen toevoegen. Andere begunstigden zouden zo gebruik kunnen maken van alle profielen die in de pool zitten. Het aantal profielen in de pool zou niet mogen verminderen. Dus als Coditel een profiel schrapt, dan kan een andere begunstigde of Coditel een profiel bijmaken. Hetzelfde geldt als een begunstigde een profiel schrapt.

4.7.3 Conclusie

- 102 Coditel moet zijn wholesale-aanbod in overeenstemming brengen met zijn retail-aanbod, waarbij hij bovendien ruimte moet laten voor het aanbrengen van nieuwe profielen door de begunstigde. De VRM benadrukt dat een referentieaanbod enkel kan aangepast worden na goedkeuring van de VRM, zoals bepaald in de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

⁷³ §991 van de CRC-beslissing: "De dienst voor doorverkoop van abonnementen [moet]: op technisch vlak identiek zijn aan het basisbreedbandaanbod dat gedaan wordt door de operator met een sterke machtspositie op de retailmarkten [...]"

⁷⁴ Les profils et options sont amenés à être modifiés régulièrement.

⁷⁵ Certains profils peuvent être amenés à être supprimés.

⁷⁶ §§ 850, 931 en 1035 van de CRC-beslissing: "Het referentieaanbod (en elke aanpassing daarvan) moet door de VRM worden goedgekeurd voordat het gepubliceerd wordt. De VRM zal hierbij aanpassingen opleggen indien het voorstel niet in lijn is met de regelgevende verplichtingen of de concurrentienoden van de markt."

103 De VRM vraagt voorts de input van de sector omtrent dit voorstel en nodigt de geïnteresseerden uit om zelf voorstellen te doen. Het is daarbij belangrijk te verduidelijken hoeveel en welk type profielen men denkt nodig te hebben en waarom een dergelijke hoeveelheid noodzakelijk is.

4.8 Verbod op IP-streaming voor TV-diensten

4.8.1 Probleemstelling

104 In sectie 3.2.6 “Maintien des profils d’utilisation”⁷⁷ heeft Coditel een bepaling behouden die een beduidend obstakel vormt voor de ontwikkeling van VoD over IP en andere audiovisuele diensten.

4.8.2 Analyse

105 De mogelijkheid tot streaming via IP in kader van VoD werd in de laatste versie van referentieaanbod door Coditel toegevoegd op vraag van het BIPT. Hierbij lijkt Coditel te zijn vergeten om deze paragraaf aan te passen. Te meer daar Coditel in zijn schrijven van 27 oktober 2012 zelf aangeeft dat hij VoD over IP toestaat⁷⁸ als alternatief voor VoD over QAM: *“Coditel accepte cette solution alternative et Coditel facturera les Gigabytes supplémentaires en cas de dépassement de certains seuils de consommation.”*

106 Daarnaast kan IP-streaming ook gebruikt worden om TV te kijken via laptop of tablet. Dergelijke innovatieve applicaties die aan belang winnen, mogen niet belemmerd worden.

4.8.3 Conclusie

107 De VRM vraagt dat deze paragraaf aangepast wordt zodat IP-streaming voor toepassingen zoals VoD en TV kijken via laptop/tablet mogelijk is.

⁷⁷ L’OA s’engage à ne pas commercialiser ni encourager ou promouvoir des systèmes de streaming via IP à destination de la télévision.

⁷⁸ Brief van Coditel van 27 oktober 2012 aan het BIPT als antwoord op de brief van 16 augustus 2012 van het BIPT aan Coditel.

4.9 Detailopmerkingen over het referentieaanbod

108 Hieronder worden specifieke opmerkingen van de begunstigden over de verschillende documenten van het referentieaanbod gebundeld en in tabelvorm besproken.

4.9.1 Beschrijving van de dienst

	Wat? Waar?	Analyse van de VRM	Actie
1.	Sectie 2.1.3 Chaînes Analogiques Zenderlijst	De publicatie van een lijst met alle analoge zenders is onontbeerlijk. Aanpassingen aan het referentieaanbod moeten echter altijd genotificeerd worden aan de VRM. De CRC-beslissing bepaalt dat kabeloperatoren hun analoge signaal mogen aanpassen en dus vrij zijn om de zenders te veranderen met inachtneming van een redelijke termijn ⁷⁹ . Om eventuele vertragingen bij de aanpassing van het analoge aanbod te vermijden, is het beter dat Coditel na deze beslissing de zenderlijst publiceert op zijn website, zonder dat dit deel uitmaakt van het referentieaanbod. Op deze manier moet Coditel niet wachten tot de VRM zijn goed- of afkeuring geeft.	De VRM acht het wenselijk dat Coditel een aparte lijst op zijn website plaatst waarop alle analoge zenders vermeld worden.
2.	2.2.9 Sélection des chaînes Numériques Pour des raisons techniques, l'OA devra au minimum reprendre l'ensemble des chaînes numériques reprises au sein du bouquet TV plus de Coditel	Deze beperking van de toegang tot het digitale TV-platform is niet in overeenstemming met wat in de CRC-beslissing ⁸⁰ bepaald is. De begunstigde moet immers zelf zijn boeket kunnen samenstellen. Dit betekent dat hij kanalen moet kunnen toevoegen of weglaten. Deze paragraaf is dus strijdig met de CRC-beslissing.	Coditel moet zijn referentieaanbod aanpassen overeenkomstig de bepalingen van de CRC-beslissing.

⁷⁹ §851 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011: "Het referentieaanbod dient erin te voorzien dat de SMP-operator tijdig de begunstigden van dat referentieaanbod inlicht over de wijzigingen in de samenstelling van het analoge aanbod, zodat deze begunstigden (i) hun eindklanten hier kunnen van op de hoogte brengen op hetzelfde moment dat de SMP-operator dit bij zijn eigen eindklanten doet en (ii) om een akkoord te krijgen over de contentrechten in het geval een analoge zender wordt toegevoegd."

⁸⁰ §880 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011: "De begunstigde die toegang heeft tot het digitale platform zal vrij de samenstelling van zijn boeket kunnen definiëren, namelijk bepaalde zenders die de operator met een sterke machtspositie aanbiedt weglaten, of zenders toevoegen die de operator met een sterke machtspositie niet uitzendt."

	Wat? Waar?	Analyse van de VRM	Actie
3.	<p>2.2.11.4 Gestion des ressources partagées Le non-respect des règles d'usage pourra être sanctionné par Coditel qui sera habilité à prendre les mesures nécessaires pour garantir une utilisation correcte du réseau.</p> <p>2.3.9 Gestion des ressources partagées Certaines ressources (CMTS, capacité IP) seront gérées par Coditel de manière non discriminatoire afin de permettre une utilisation correcte et équitable de ces ressources.</p>	<p>De non-discriminerende wijze waarop Coditel zijn gedeelde middelen zal beheren en de gebruiksregels die hij zal gebruiken voor geschillen met betrekking tot het toekennen van beperkte middelen, moeten verduidelijkt worden in het referentieaanbod om te kunnen verzekeren dat de verplichting tot non-discriminatie wordt nageleefd. Coditel moet eveneens duidelijk maken welke exacte maatregelen er genomen kunnen worden om de goede werking van het netwerk te kunnen verzekeren.</p> <p>Het referentieaanbod moet de mogelijkheid bieden om te kunnen verifiëren of Coditel de non-discriminatieverplichting wel naleeft. In die zin moeten alle voorwaarden die verbonden zijn aan de geleverde diensten expliciet en exhaustief opgenomen worden.</p>	<p>In zijn antwoord op de brief van 16 augustus 2012 van het BIPT gaat Coditel akkoord met de analyse van het BIPT. Coditel heeft echter nagelaten om het referentieaanbod zelf aan te passen. De VRM benadrukt daarom dat alle voorwaarden die verbonden zijn aan de geleverde diensten expliciet en exhaustief opgenomen moeten worden.</p>
4.	<p>2.3.4 Usage Coditel se réserve le droit de restreindre la fourniture du service ou de suspendre et/ou résilier le contrat en cas de congestion du réseau ou d'utilisation anormale du service de téléphonie fixe (comme quand l'utilisation mensuelle du service dépasse régulièrement cinq fois l'utilisation moyenne de tous les clients sur l'offre illimitée, ou quand le client appelle régulièrement plus de 250 correspondants différents par mois.</p>	<p>In zijn gewijzigde referentieaanbod van 27 oktober 2012 heeft Coditel gespecificeerd wat verstaan wordt onder "abnormaal verbruik".</p>	<p>In het kader van de openbare raadpleging wordt aan de sector gevraagd of deze definitie voldoet aan de gangbare praktijken binnen de markt omtrent "abnormaal verbruik"</p>

4.9.2 IS Interfaces en operationele processen

	Wat? Waar?	Analyse van de VRM	Actie
5.	4.5 Facturation L'entrée en facturation de la commande se fait à partir du moment où les services sont actifs sur le réseau de Coditel indépendamment de la vérification du NIU et de l'installation de l'OA.	<p>In zijn schrijven van 16 augustus 2012 heeft het BIPT aangegeven dat deze passage onduidelijk is. Coditel heeft in zijn schrijven van 27 oktober 2012 hierop de volgende verduidelijking gegeven: « <i>Ce point ne concerne pas un raccordement client final individuel mais le projet au départ tel que décrit au 5.5 (Contrat) et 5.9 (Facturation de l'offre de référence)</i>»</p> <p>“La commande” uit de gecontesteerde paragraaf slaat dus op de vraag van een begunstigde om toegang te krijgen tot het netwerk van Coditel en niet op de aansluiting van een retailklant van die begunstigde. De facturatie waarvan sprake behandelt de implementatie van deze vraag tot toegang.</p>	De VRM vraagt aan Coditel om dit punt eveneens in het referentiaanbod te verduidelijken.
6.	4.9 Suspension/reactivation et 4.11 Monitoring et trouble shooting Des facturations pour utilisation abusive seront définies.	<p>De term “misbruik van de dienst” moet explicieter worden gedefinieerd opdat het voor de begunstigde operator duidelijk zou zijn welk soort gedrag gesanctioneerd zal worden. Het referentiaanbod moet trouwens de begunstigde in staat stellen om alle voorwaarden voor het verkrijgen van de dienst correct in te schatten. Bovendien creëert deze onduidelijkheid de onmogelijkheid voor de VRM om te verifiëren of Coditel zijn verplichting tot non-discriminatie⁸¹ wel heeft nageleefd.</p> <p>Coditel heeft in zijn schrijven van 27 oktober 2012 hierop de volgende verduidelijking gegeven: « <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</i></p>	De VRM vraagt aan Coditel om dit punt eveneens in het referentiaanbod te verduidelijken.

⁸¹ §1044 van de CRC-beslissing: het referentiaanbod biedt overigens de mogelijkheid om na te gaan dat de andere verplichtingen in acht worden genomen, meer bepaald de non-discriminatieverplichting.

	Wat? Waar?	Analyse van de VRM	Actie
		<i>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>	

4.9.3 Bijlage 'General Terms & Conditions'

	Waar ? Wat ?	Analyse van de VRM	Actie
7.	De overdraagbaarheid van de overeenkomsten	<p>Coditel heeft geen voorbehoud gemaakt bij een eventuele overdraagbaarheid van de overeenkomsten.</p> <p>Overnames en fusies zijn, zeker in de elektronische communicatiesector, vaakvoorkomende feiten waarmee rekening moet worden gehouden en die op zich het doel van de samenwerking tussen Coditel en de begunstigde niet aantasten. Fusies en overnames tussen operatoren of de doorverkoop van de referentieaanbiedingen zouden bemoeilijkt kunnen worden door de creatie van een niet-noodzakelijke drempel, wat de concurrentie op de markt zou kunnen verstoren.</p>	De VRM neemt er akte van dat het overdragen van overeenkomsten bij Coditel geen probleem lijkt te zijn.
8.	Paragraaf 25 "For any changes [...], the Beneficiary shall be notified, to the extent possible, at least 6 months in advance with a high level description of the impact [...].Coditel will provide detailed impact and documentation, to the extent possible, 3 months [...]. [...], the	<p>Het is noodzakelijk dat elke wijziging van het wholesale-referentieaanbod van Coditel een aantal maanden voordat hij de nieuwe configuratie in kwestie voor zichzelf kan gebruiken, gepubliceerd wordt, opdat de begunstigde in staat zou zijn om tijdig retaildiensten op basis van de aangepaste wholesaleaanbiedingen van Coditel te verstrekken die gelijkwaardig zijn aan de retaildiensten van deze laatste.</p> <p>Het gebruik van de woorden 'Voor zover mogelijk' biedt geen</p>	Coditel moet de beperking 'to the extent possible' betreffende de notificatie-termijnen verwijderen.

	Waar ? Wat ?	Analyse van de VRM	Actie
	Beneficiary shall be notified, to the extent possible, at least 3 months in advance with a high level description [...].”	<p>enkele zekerheid noch duidelijkheid over de wijze waarop en de timing waarbinnen de wijzigingen zullen worden meegedeeld aan de begunstigde. Hierdoor zal de begunstigde ook moeilijkheden hebben om zijn eigen retaildiensten te conformeren aan de wijzigingen.</p> <p>Zoals de CRC-beslissing bepaalt, dient de begunstigde te beschikken over zes maanden na de goedkeuring door de VRM voor wijzigingen met een grote impact, drie maanden voor wijzigingen met een middelgrote impact (en voor wijzigingen met een zeer lage impact kan er eventueel nog een kortere termijn voorgesteld worden).⁸² De CRC-beslissing van 1 juli 2011 is dan ook zeer duidelijk over wat de toepassing op het huidig referentieaanbod betreft en voorziet niet in het maken van voorbehouden, zoals deze door Coditel ingevoerd wordt.</p>	
9.	Paragraaf 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. For the beneficiary that is in service, the first pre-invoice shall be based on the average of the invoices or 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	De toevoeging van Coditel strookt niet met de financiële voorwaarden die gelden voor voorschotfacturen. Meer bepaald dient er een duidelijk onderscheid gemaakt te worden tussen de implementatiekosten, die kunnen variëren in functie van de te ondernemen werkzaamheden of het aantal begunstigden die ingaan op het referentieaanbod van Coditel, en de voorschotfacturen die betrekking hebben op de werkelijke prestatie van de dienst door Coditel, voor verschillende eindgebruikers van de begunstigde(n). Deze implementatiekosten zullen het voorwerp uitmaken van een beslissing van de VRM betreffende de kwantitatieve aspecten van het referentieaanbod van Coditel en zullen daarin in detail worden toegelicht.	Coditel dient de toevoeging “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 (refer to “5.1. Macro Planning” of the section “5 Etablissement d’un service de revente”)” te schrappen

⁸² Overeenkomstig voetnoot 299 en 319 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011, §§ 948 en 1048: “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. [SMP OPERATOR] 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. [SMP OPERATOR] will provide detailed impact and documentation 1 month prior start of the modifications.”

	Waar ? Wat ?	Analyse van de VRM	Actie
	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 (refer to “5.1. Macro Planning” of the section “5 Etablissement d’un service de revente”)	Een bijkomende reden om de implementatiekosten niet op te nemen in de voorschotfacturen is dat er op deze wijze een discriminatie zou ontstaan tussen de bestaande klanten van Coditel, de begunstigde die reeds diensten afneemt van Coditel (zoals vermeld in het eerste deel van de paragraaf), en de nieuwe begunstigten. Gelet op het voorgaande houdt het opnemen van de implementatiekosten een schending van artikel 9, tweede lid, van de Toegangsrichtlijn ⁸³ in, en dient deze toevoeging geschrapt te worden.	
10.	Paragraaf 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	De CRC-beslissing van 1 juli 2011 schrijft uitdrukkelijk voor dat de begunstigten het volledige klantenbeheer op zich moeten kunnen nemen in het kader van de onderschrijving van het referentieaanbod. ⁸⁴ Tevens stelt het referentieaanbod van Coditel dat « <i>l’OA sera en charge des contacts avec les clients finals. En cas de problèmes requérant une compétence 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. L’OA sera responsable de chaque ticket remonté au Niveau 2. Les tickets remontés à tort seront portés à charge de l’OA</i> ». ⁸⁵ Hieruit volgt dat de eindgebruiker, <i>i.e.</i> klant van de begunstigde, geen rechtstreeks contact onderhoudt met Coditel, maar steeds via de begunstigde zal moeten gaan. In het geval een eindgebruiker een verzoek richt aan Coditel, zal deze laatste hem moeten doorverwijzen naar de begunstigde, die dan	Coditel moet de zinsnede “nor if the End User retains any service directly from Coditel” verwijderen.

⁸³ Richtlijn 2002/19/EG van het Europees Parlement en de Raad van 7 maart 2002 inzake de toegang tot en interconnectie van de elektronische-communicatienetwerken en bijbehorende faciliteiten (Toegangsrichtlijn) zoals gewijzigd bij Richtlijn 2009/140/EG van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2009, PB. L. 337, 18 december 2009, 37.

⁸⁴ Zie §§ 795, 802, 901 en 991 van de CRC-Beslissing van 1 juli 2011.

⁸⁵ Artikel 3.2.7 van het referentieaanbod van Coditel.

	Waar ? Wat ?	Analyse van de VRM	Actie
	parties agree to an intervention of Coditel after the Demarcation Point nor if the End User retains any service directly from Coditel.”	<p>vervolgens de procedure ingeval van storing zal moeten opvolgen.</p> <p>In het geval dat de eindgebruiker diensten bij zowel Coditel als bij de begunstigde afneemt moet er dus een onderscheid gemaakt worden. Wanneer de ingreep bij de eindgebruiker verbonden is aan de dienst die hij nog bij Coditel afneemt, kan Coditel zelf elke nuttige ingreep doen die hij nodig acht. In het andere geval staat de begunstigde dus in voor de uit te voeren ingreep.</p>	
11.	Paragraaf 83 “Coditel has the right to terminate the contract without giving notice and without paying compensation in case of serious misconduct of the Beneficiary to the contract, including 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. [...]”	<p>Hoewel onrechtmatige bedingen geen toepassing vinden op contractuele relaties tussen handelaars, vormt het kader van de referentieaanbiedingen een bijzondere situatie. Het is immers de rol van de VRM om na te gaan of de bepalingen die in een referentieaanbod opgelegd worden wel overeenkomstig de noden van de markt zijn, en zo niet, kan hij hier aanpassingen aan opleggen.</p> <p>In artikel 6.2.2, is er een tegenstrijdigheid bij de schorsing en de ontbinding van de overeenkomst. Zo stelt Coditel in paragraaf 49⁸⁶ van zijn ‘Algemene Voorwaarden’ dat hij zich het recht voorbehoudt om de dienstverlening te schorsen in geval van herhaaldelijke niet- of laattijdige betaling, terwijl hij de laattijdige betaling zoals vermeld in paragraaf 47⁸⁷ aanhaalt als een grond voor onmiddellijke ontbinding van de overeenkomst zonder voorafgaandelijke kennisgeving.</p> <p>Coditel dient in de eerste plaats deze inconsistentie op te lossen. Voorts is de procedure omschreven in paragraaf 49</p>	<p>De verwijzing naar artikel 6.2.2 moet in paragraaf 83 geschrapt worden.</p> <p>Ook de verwijzing naar artikel 6.2.4 dient uit de betrokken paragraaf geschrapt te worden.</p> <p>Hoewel de VRM a priori geen bezwaren heeft tegen de verwijzing naar paragraaf 57, wenst hij dit punt volledigheidshalve voor te leggen aan de sector zodat deze zich ten tijde van de openbare raadpleging hierover kan uitspreken.</p> <p>De verwijzing naar artikel 9.3, paragraaf 71 (vermoedelijk betreffende de melding van het ophouden van overmacht) moet</p>

⁸⁶ § 49 General Terms and Conditions of Coditel: “In case of recurring non or late payment by the Beneficiary, Coditel will have the right to: 1. suspend the Service(s) to the Beneficiary until full payment is received; 2. reject request for Service provision for other Beneficiary’s End Users.”.

⁸⁷ § 47 General Terms and Conditions of Coditel: “All invoices need to be paid within 20 calendar days after the invoice date. When the payment is not received by Coditel within 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 maturity date of the invoice and run until the full payment date, without prejudice to Coditel’s right to demand a higher amount.”.

	Waar ? Wat ?	Analyse van de VRM	Actie
		<p>de enige redelijke oplossing in het geval de begunstigde bepaalde facturen niet tijdig zou betalen.⁸⁸ Een onmiddellijke ontbinding van de overeenkomst zonder voorafgaandelijke kennisgeving is immers een bijzonder strenge en definitieve sanctie. Bovendien is er ten opzichte van de eigen retailklanten in een minder strenge regeling voorzien in het kader van de niet-tijdige betaling van facturen⁸⁹.</p> <p>Bijgevolg is een onmiddellijke ontbinding van de overeenkomst omwille van een laattijdige betaling een onredelijke eis vanwege Coditel. Het is noodzakelijk dat een schorsingsprocedure ingevoerd wordt met een redelijke termijn na het sturen van een "notice of suspension" waarin de begunstigde de situatie nog kan herstellen. Een dergelijke schorsingsprocedure is niet enkel bij laattijdige betalingen nuttig, maar is in het algemeen een redelijke eerste stap vooraleer Coditel een overeenkomst kan beëindigen. Gelet op de impact die een beëindiging van de overeenkomst kan hebben op zowel de relatie tussen Coditel en de begunstigde, als de begunstigde en diens eigen klanten is het essentieel dat er een schorsingsprocedure omschreven wordt en dat er in termijnen voorzien wordt waarin een probleem kan opgelost worden vooraleer er overgegaan wordt tot de schorsing of de beëindiging van de overeenkomst.</p> <p>Eenzelfde inconsistentie kan gevonden worden in het vermelden van paragraaf 54 als grond voor onmiddellijke ontbinding van de overeenkomst. Door deze paragraaf hier te vermelden, ontkracht het volledig de werking en het nut van</p>	<p>eveneens uit de betrokken paragraaf geschrapt worden.</p> <p>Daarnaast moet Coditel de bepaling in kwestie wijzigen overeenkomstig de algemene opmerkingen van de VRM. Daarbij is het belangrijk dat Coditel een schorsingsprocedure invoert die gebruikt zal worden vooraleer er zal worden overgegaan tot de beëindiging van het contract. Zowel voor wat betreft het schorsen van de overeenkomst als voor wat betreft de beëindiging ervan moet de begunstigde op voorhand gewaarschuwd worden en over een redelijke termijn beschikken om het probleem op te lossen⁹¹.</p> <p>Bovendien moet de VRM op de hoogte worden gehouden van een mogelijke schorsing of beëindiging van de diensten.</p>

⁸⁸ Ter vergelijking, in paragraaf 84 van het referentieaanbod voorziet Coditel in het gebruik van een voorafgaandelijk schorsingsbericht ingeval de begunstigde illegaal gebruik van de diensten maakt of toelaat. Hier wordt dus gebruik gemaakt van een schorsingsprocedure met kennisgevingstermijn terwijl de inbreuk toch zwaarder lijkt dan een laattijdige betaling.

⁸⁹ Zo wordt er voor de eigen klanten voorzien in een herinneringsbericht. Indien niet binnen de maand volgend op de betaaldatum van de factuur betaald wordt, kan de dienstverlening beperkt of opgeschort worden. Indien voor het einde van de maand van de opschorting nog steeds niet betaald wordt, kan de overeenkomst ontbonden worden

⁹¹ §§ 850, 931 en 1035 van de CRC-beslissing: "De VRM zal hierbij aanpassingen opleggen indien het voorstel niet in lijn is met de regelgevende verplichtingen of de concurrentienoden van de markt."

	Waar ? Wat ?	Analyse van de VRM	Actie
		<p>paragraaf 54, met name de mogelijkheid om het geschil voor de hoven en rechtbanken te Brussel te brengen.</p> <p>Voor wat de verwijzing naar artikel 7.2 betreft, is het onduidelijk naar welke paragraaf er precies verwezen wordt. Waarschijnlijk wordt er naar paragraaf 58 verwezen. De VRM heeft op dit punt geen verdere opmerkingen.</p> <p>Ten slotte, met betrekking tot artikel 9.3 (paragraaf 71), merkt de VRM opnieuw op dat er ofwel een verkeerd artikelnummer opgenomen werd ofwel een verkeerd paragraafnummer. Waarschijnlijk werd paragraaf 73 bedoeld waarin de begunstigde wordt aangemaand om zich te houden aan de veiligheidsmaatregelen. Met het oog op transparantie, dient dit onderdeel van de paragraaf weggelaten te worden, dan wel verder toegelicht.</p> <p>Overeenkomstig de schorsings- en opzeggingsregeling die door Belgacom gehanteerd wordt in haar referentieaanbiedingen is het redelijk om gelijktijdig met de begunstigde op de hoogte te worden gebracht van een mogelijke opzegging van het contract. In het kader van zijn bevoegdheid tot toezicht over deze sector⁹⁰ is het essentieel dat de VRM maatregelen kan nemen wanneer op onrechtmatige wijze de toegang tot bepaalde diensten zou geschorst of beëindigd worden.</p>	
12.	Paragraaf 94ter: "Coditel has the right to terminate the contract after having provided the Beneficiary with a written notice	Deze paragraaf is in strijd met de CRC-beslissing van 1 juli 2011. Meer bepaald rust op Coditel, overeenkomstig de paragrafen 849, 930 en 1034 ⁹² van de CRC-beslissing, de verplichting om zijn referentieaanbod up-to-date te houden.	Coditel dient deze paragraaf te schrappen.

⁹⁰ Zie artikel 218 en 234 van het Mediadecreet.

⁹² §§ 849, 930 en 1034 van de CRC-beslissing: "Het referentieaanbod moet up-to-date worden gehouden. Hiertoe moet de VRM het referentieaanbod op eigen initiatief en te allen tijde kunnen wijzigen zodat het de ontwikkeling van de aanbiedingen van de SMP-operator en de verzoeken van de alternatieve operatoren erin kan laten verwerken. De SMP-operator is verplicht om de verzoeken van de VRM om publicatie van bijkomende elementen, in te willigen. De operator met een sterke machtspositie is verplicht om deze wijzigingen in zijn aanbod op te nemen."

	Waar ? Wat ?	Analyse van de VRM	Actie
	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.”	<p>De wijziging van de tarieven houdt dan ook een wijziging van het referentieaanbod in. Coditel kan steeds een wijziging van de tarieven aan de VRM voorleggen. Dergelijke voorstellen van wijziging zullen door de VRM geëvalueerd en al dan niet geaccepteerd worden. Geenszins kan Coditel simpelweg de overeenkomst met de begunstigde opzeggen wanneer hij de tarieven niet langer geschikt vindt.</p> <p>Daarnaast dient elke wijziging van het referentieaanbod voorgelegd te worden aan de VRM ter goedkeuring, overeenkomstig de paragrafen 850, 931 en 1035⁹³ van de CRC-beslissing.</p>	

4.9.4 De andere bijlages

	Waar ? Wat ?	Analyse van de VRM	Actie
13.	Annex 3 - In paragraaf 23 stelt Coditel dat de volgende voorwaarde voldaan moet zijn “Beneficiary meets the minimum security requirements defined by the SMP” alvorens een netwerkverbinding kan besteld worden. Er wordt echter niet gespecificeerd wat die minimumvereisten zijn.	De term “minimum security requirements” moet explicieter worden gedefinieerd opdat het voor de begunstigde operator duidelijk zou zijn welke voorwaarden van toepassing zijn. Het referentieaanbod moet trouwens de begunstigde in staat stellen om alle voorwaarden voor het verkrijgen van de dienst correct in te schatten. Bovendien creëert deze onduidelijkheid de onmogelijkheid voor de VRM om te verifiëren of Coditel zijn verplichting tot non-discriminatie ⁹⁴ wel heeft nageleefd.	Coditel moet dit element verduidelijken in zijn referentieaanbod.
14.	Annex 4 - Over het aanpassen van een gevalideerde bestelling stelt paragraaf 20: “When an	Een begunstigde moet in staat zijn om een aantal aanpassingen te doen aan een reeds gevalideerde bestelling zoals het veranderen van de installatiedag, het verwijderen	Coditel moet explicieter definiëren welke aanpassingen aan de gevalideerde bestelling niet mogelijk

⁹³ §§ 850, 931 en 1035 van de CRC-beslissing: “Het referentieaanbod (en elke aanpassing daarvan) moet door de VRM worden goedgekeurd voordat het gepubliceerd wordt. De VRM zal hierbij aanpassingen opleggen indien het voorstel niet in lijn is met de regelgevende verplichtingen of de concurrentienoden van de markt”.

⁹⁴ §1044 van de CRC-beslissing : Het referentieaanbod biedt overigens de mogelijkheid om na te gaan dat de andere verplichtingen in acht worden genomen, meer bepaald de non-discrimatieverplichting.

	Waar ? Wat ?	Analyse van de VRM	Actie
	<p>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.”</p>	<p>van diensten indien er nog geen voorbereidingen zijn gebeurd, het veranderen naar een lagere dienst (bv. veranderen van digitale TV naar analoge TV) of het aanpassen van een breedbandprofiel. Daarentegen moet het niet noodzakelijkerwijze mogelijk zijn dat bijkomende diensten toegevoegd kunnen worden aan een reeds gevalideerde bestelling.</p>	<p>zijn, ermee rekening houdende dat tenminste het wijzigen van de installatiedag, het verwijderen van bijkomende diensten, het veranderen naar een lagere dienst of het aanpassen van een breedbandprofiel mogelijk moet zijn.</p>

5 Analyse van de SLA

- 109 Een dienstenniveau-overeenkomst (Service Level Agreement, afgekort “SLA”) omschrijft de kwantitatieve criteria van de dienstkwaliteit die een gereguleerde operator moet aanbieden. Coditel heeft in bijlage 4 ‘SLA’ een voorstel gedaan aangaande de introductie van een SLA in zijn referentieaanbod.
- 110 De CRC-beslissing van 1 juli 2011 verplicht Coditel om een aantal technische en tarifaire voorwaarden te vervullen in verband met de toegang tot zijn diensten. Eén van deze opgelegde voorwaarden is het voorzien in een SLA voor installatie en reparatie, met vermelding van een compensatieregeling indien de SLA niet gehaald wordt⁹⁵. Deze SLA’s houden met andere woorden een kwaliteitsgarantie en controlefunctie in ten voordele van de begunstigden voor de diensten die Coditel levert. Ze maken het mogelijk om de geleverde diensten periodiek te evalueren en eventueel bij te stellen indien nodig.⁹⁶
- 111 Het streven naar een zo hoog mogelijke kwaliteit van dienstverlening is ook essentieel voor de begunstigden die deze diensten afnemen, omdat zij afhankelijk zijn van de prestaties van Coditel om hun eigen klanten de best mogelijke service te kunnen bieden. Een slechte kwaliteit van de operationele processen van Coditel kan een zeer negatieve impact hebben op de eindgebruiker van de begunstigde (bv. de begunstigde loopt het risico van weigering van installatie door de eindgebruiker wegens de niet-naleving door de begunstigde van de leveringsdatum, wat ook een negatieve impact heeft op het imago van de begunstigde).
- 112 Binnen deze SLA’s moet een onderscheid worden gemaakt in het type van prestaties dat geleverd wordt, bv. tussen een installatie op afstand en een installatie die een interventie op locatie vereist. Er zal immers een aanzienlijk verschil bestaan voor wat betreft de normale tijdsduur die een efficiënte operator nodig heeft om deze verschillende operaties uit te voeren. Op die manier kunnen zowel Coditel als de begunstigden, en de VRM, de kwaliteit van elke prestatie voorspellen en controleren. In sommige gevallen zal in een compensatie worden voorzien. De niet-naleving van

⁹⁵ Zie §§ 851, 932 en 1036 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

⁹⁶ § 940 van de CRC-beslissing: “Op basis daarvan verplicht de VRM om tweemaandelijks indicatoren over de kwaliteit van de dienst (KPI’s of key performance indicators) te publiceren. Deze indicatoren zullen besproken worden tussen de VRM, de operator met een sterke machtspositie en de alternatieve operatoren teneinde de meest relevante te bepalen wat betreft de naleving van de SLA’s van het referentieaanbod en de non-discriminatie tussen wholesale- en retailaanbiedingen.”

deze SLA's, of desgevallend het niet in acht nemen van de door de VRM opgelegde criteria en/of waarden, zou optreden door de VRM tegen Coditel kunnen rechtvaardigen.

- 113 Hierna wordt verder ingegaan op de specifieke problemen die de VRM in dit kader heeft vastgesteld en hoe deze opgelost kunnen worden. Meer bepaald zal de VRM zich uitspreken over de SLA aangaande validatie, de SLA aangaande de uitvoering van de bestelling met en zonder klantenbezoek, de SLA aangaande reparatie, het toepassen van een 'stopklok'-principe, het opnemen en berekenen van compensaties en het gebruik van een leercurve.

5.1 SLA Validatie

5.1.1 Probleemstelling

- 114 De door Coditel voorgestelde SLA-termijnen voor validatie van een bestelling zijn te lang:

SLA validatie bestelling Percentage van bestellingen die werden goedgekeurd binnen de overeenstemmende validatietimer	
Doelstellingen dienstniveau	Timers
50%	1 werkdag
95%	5 werkdagen
99%	10 werkdagen

5.1.2 Analyse

- 115 De validatie van een bestelling is vaak louter een controle van een database waarbij nagegaan wordt of de klant de benodigde installatie en bandbreedte heeft. Dit wil zeggen dat deze validatie in het overgrote deel van de bestellingen snel kan verlopen, waardoor het zeker een haalbaar doel is om 50% van de orders te valideren binnen de 30 minuten. Bovendien zal een groot deel van de bestellingen van een begunstigde een migratie met behoud van hetzelfde product inhouden van Coditel naar de

begunstigde. Bijgevolg is er een beperkte hoeveelheid van nieuwe aansluitingen of complexe producten die een grondige controle zullen vergen. Derhalve houdt de validatie van een bestelling in een groot deel van de gevallen niet meer in dan het overdragen van een factuur naar de begunstigde operator. Dergelijke bestellingen hebben geen langdurige validatie nodig, waardoor de door de VRM voorgestelde KPI's redelijk zijn.

- 116 In sommige gevallen blijven manuele controles noodzakelijk. In dat opzicht is het redelijk om de SLA verder te verfijnen met een tweede stap die tracht om deze gevallen (tussen 50% en 95% van de orders) op te vangen binnen de twee werkdagen. Ten slotte is er een derde en laatste stap die rekening houdt met uitzonderlijke situaties wat zich vertaalt in de verplichting om 99% van de bestellingen binnen de 5 werkdagen gevalideerd te hebben.
- 117 Deze SLA-termijnen worden door de VRM ook opgelegd aan andere kabeloperatoren. Er wordt hierbij geen rekening gehouden met het verschil in grootte tussen Tecteo en Telenet, enerzijds, en Coditel anderzijds omdat de retailklanten van Coditel dezelfde leveringskwaliteit krijgen dan de klanten van Telenet of Tecteo. Wegens de verplichting tot non-discriminatie, hebben de wholesaleklanten van begunstigten van Coditel recht op dezelfde dienstverlening als de retailklanten van Coditel. Daarenboven moeten de percentages en termijnen coherent zijn voor alle SMP-operatoren zodat een begunstigde die retailproducten aanbiedt op basis van het gereguleerde aanbod van de kabeloperatoren op eenvoudige wijze kan bepalen wat de kwaliteit is van de geleverde dienst. De controle van de wholesalekwaliteit is belangrijk omdat dit een rechtstreekse impact heeft op de kwaliteit die de begunstigde levert aan zijn eigen eindgebruikers. Indien elke kabeloperator een volstrekt verschillend geheel van KPI's en SLA's zou hanteren, wordt het heel complex om de eigen dienstverlening aan de eindgebruiker correct in te kunnen schatten. Bijgevolg draagt een coherent geheel van KPI's en SLA's over alle gereguleerde kabelnetwerken bij tot een beter product van de begunstigde operator en als dusdanig tot een groter succes van zijn product.
- 118 Daarenboven moet er in het referentieaanbod in geen compensatie voorzien worden voor deze SLA waardoor deze SLA vooral een indicatie is voor het gebrek aan

dienstverlening aan de begunstigde. De VRM kan echter wel optreden tegen Coditel indien deze zijn SLA voor validaties niet naleeft.

5.1.3 Conclusie

- 119 Coditel moet de waarden die hieronder beschreven staan betreffende de 'SLA validatie' opnemen in zijn referentieaanbod. De VRM zal de concrete waarden van de SLA's van nabij opvolgen na de implementatie zodat de vastgelegde SLA-termijnen, indien nodig, bijgestuurd kunnen worden.

SLA validatie bestelling Percentage van bestellingen die werden goedgekeurd binnen de overeenstemmende validatietimer	
Doelstellingen dienstniveau	Timers
50%	30 minuten
95%	2 werkdagen
99%	5 werkdagen

5.2 SLA voor de uitvoering van de bestelling met en zonder klantenbezoek

5.2.1 Probleemstelling

- 120 De door Coditel voorgestelde SLA-termijnen voor uitvoering van de bestelling zijn in het algemeen te lang:

SLA uitvoering bestelling Percentage van bestellingen die werden uitgevoerd binnen de overeenstemmende uitvoeringstimer	
80%	15 werkdagen
90%	25 werkdagen
100%	35 werkdagen

- 121 Coditel maakt geen onderscheid tussen bestellingen met en zonder klantenbezoek.

5.2.2 Analyse

- 122 Ten eerste is het redelijk om een onderscheid te maken tussen bestellingen met een klantenbezoek en bestellingen zonder klantenbezoek – in zijn voorspellingssysteem maakt Coditel trouwens ook dit onderscheid⁹⁷ – omdat een installatie zonder klantenbezoek niet meer inhoudt dan het aanvinken van de juiste vakjes in de juiste databases.
- 123 Dit doet zich voor in het kader van een verhuis waarbij de vorige bewoners digitale TV en internet hadden bij Coditel: een technische controle zal aantonen dat de technische installatie in orde is en dat er slechts enkele administratieve aanpassingen⁹⁸ dienen uitgevoerd te worden om digitale TV en internetdiensten te kunnen leveren.
- 124 De voorgestelde waarden voor de 90%-timer zijn weinig ambitieus en onvoldoende om de begunstigde een kwaliteitsvolle dienstverlening te verschaffen. Het belang van een spoedige en correcte installatie bij de eindklanten van de begunstigde mag niet onderschat worden. Indien het product van de begunstigde te kort schiet in één van deze aspecten, wordt een succesvolle opstart van zijn product onwaarschijnlijk.
- 125 Zoals hierboven werd aangegeven bij de SLA-validatie, zal een groot deel van de bestellingen migraties zijn van Coditel-klanten naar begunstigde operatoren met behoud van het product, waardoor de installaties snel kunnen worden uitgevoerd.
- 126 Deze SLA-termijnen worden door de VRM ook opgelegd aan de andere kabeloperatoren. Er wordt hierbij geen rekening gehouden met het verschil in grootte tussen Tecteo en Telenet, enerzijds, en Coditel anderzijds omdat de retailklanten van Coditel dezelfde leveringskwaliteit krijgen dan de klanten van Telenet of Tecteo. Wegens de verplichting tot non-discriminatie, hebben de wholesaleklanten van begunstigten van Coditel recht op dezelfde dienstverlening als de retailklanten van Coditel. De percentages en termijnen moeten coherent zijn voor alle kabeloperatoren zodat een begunstigde die retailproducten aanbiedt op basis van het gereguleerde aanbod van de kabeloperatoren op eenvoudige wijze kan bepalen wat de kwaliteit is van de geleverde dienst. De controle van de wholesalekwaliteit is belangrijk omdat dit een rechtstreekse impact heeft op de kwaliteit die de begunstigde levert aan de eigen

⁹⁷ "The forecasted volumes (new clients and migrations) are ventilated per installation type, [...]"

⁹⁸ Zoals de naam in het billing systeem aanpassen en in het ordering systeem een link leggen tussen het nieuwe adres en de modem en set top box.

eindgebruikers. Indien elke kabeloperator een volledig verschillend geheel van KPI's en SLA's zou bepalen, wordt het heel complex om de eigen dienstverlening aan de eindgebruiker correct in te kunnen schatten. Bijgevolg draagt een coherent geheel van KPI's en SLA's over alle gereguleerde kabelnetwerken bij tot een beter product van de begunstigde operator en als dusdanig tot een groter succes van zijn product.

5.2.3 Conclusie

- 127 Coditel moet de waarden die hieronder beschreven staan betreffende de 'SLA uitvoering bestelling' opnemen in zijn referentieaanbod. In dit kader verzoekt de VRM bovendien dat alle belanghebbenden hun commentaren over deze SLA tijdens de raadpleging zouden bezorgen zodat de VRM een goed zicht heeft op wat noodzakelijk is voor het leveren van een goede dienstkwaliteit.

SLA uitvoering bestelling Percentage van bestellingen die werden uitgevoerd binnen de overeenstemmende uitvoeringstimer		
Doelstellingen dienstniveau	Timers	
Verbintenis	Met klantenbezoek	Zonder klanten bezoek
80%	15 werkdagen	10 werkdagen
95%	20 werkdagen	14 werkdagen
99%	30 werkdagen	20 werkdagen
100%	42 werkdagen	30 werkdagen

5.3 SLA Reparatie

5.3.1 Probleemstelling

- 128 De SLA voor reparatie op de eindgebruikerslijn garandeert een specifieke termijn voor de uitvoering van elk verzoek om reparatie.

Repair SLA Percentage van herstellingen die werden uitgevoerd binnen de overeenstemmende timer	
80%	Day of trouble ticket opening + 5 (before end of the following second half working day)
90%	7 working days
100%	18 working days

5.3.2 Analyse

129 Voor de SLA met betrekking tot herstellingen volgt de VRM in eerste instantie de door Coditel geleverde gegevens. De VRM verzoekt echter met aandrang dat alle belanghebbenden hun opmerkingen over deze SLA tijdens de raadpleging zouden bezorgen zodat de VRM een goed zicht heeft op wat noodzakelijk is voor de begunstigen om een goede dienstkwaliteit te kunnen leveren.

5.4 Het toepassen van het ‘stopklok’-principe

5.4.1 Probleemstelling

130 Coditel voorziet zelf in een stopklokmechanisme waarbij de timers van de SLA in een beperkt aantal gevallen opgeschort worden⁹⁹. Coditel voorziet echter ook in meerdere gevallen waarin de SLA voor de uitvoering van een bestelling¹⁰⁰ en het opheffen van een storing¹⁰¹ simpelweg niet van toepassing is.

⁹⁹ Zie paragraaf 26 en 29 van Annex 4 - SLA.

¹⁰⁰ Zie paragraaf 25 van de Annex 4 SLA :

« No timer will apply in the following circumstances:

- The installation requires work on Coditel's network outside the End-User premises;
- The installation requires a connection on the End-User premises to Coditel's network;
- Failure of the Beneficiary to follow the procedures set out in the SLA.”

¹⁰¹ Zie paragraaf 28 voor repair SLA:

“Problems arising from or otherwise caused by the following circumstances are excluded from the SLA:

- a) Where the Trouble is caused by third party activities;
- b) Where a Trouble is due to changes in the End-User apparatus;
- c) Where a Trouble is reported and no problem is detected when the service is tested;
- d) Where the Beneficiary fails to operate its services in accordance with Coditel's terms and conditions ;
- e) Failure of the Beneficiary to follow the procedures set out in the SLA.”

5.4.2 Analyse

- 131 De omschrijving van de mogelijkheden waarin de SLA's niet van toepassing zijn¹⁰² is te ruim en dient te worden aangepast door een verruimd gebruik van de opschortingsprocedure of anders genoemd de 'stopklok'-procedure. Dat wil zeggen dat, voor een bepaalde periode, de timers voor het berekenen van de totale duur van de bestelling of de herstelling stilgelegd worden in gevallen waar de SMP-operator geen macht over heeft.
- 132 Het gebruik van een stopklok is nuttig in de volgende gevallen:
- De klant verplaatst het bezoek;
 - De klant is afwezig;
 - De klant weigert de installatie;
 - De klant is niet klaar;
 - De klant annuleert het order;
 - De locatie is niet toegankelijk;
 - De informatie over de contactpersoon is onvolledig of verkeerd;
 - Installatie is niet mogelijk;
 - Reparaties zijn nodig omdat de installatie niet conform de vereisten was uitgevoerd;
 - Reparatie is onmogelijk.
- 133 Een gedetailleerde, exhaustieve lijst van redenen is in dit opzicht belangrijk om een goede verstandhouding tussen de partijen en met de eindgebruikers te onderhouden. Daarenboven zorgt een gedetailleerde lijst voor meer transparantie en duidelijkheid en belet het daarmee langgerekte en weinig efficiënte discussies over de toepasbaarheid van de SLA.

5.4.3 Conclusie

- 134 Coditel mag de werking van de SLA's niet blokkeren door het hanteren van ruime bepalingen in zijn referentieaanbod. Coditel kan via het principe van de stopklok

¹⁰² Zoals hiervoor reeds besproken zijn SLA's immers essentieel voor de begunstigden om een goede en duurzame klantenrelatie op te kunnen bouwen. Indien de wholesale dienstverlening niet kwaliteitsvol genoeg is, kan de begunstigde zelf nooit een kwalitatief hoogstaand product aan zijn eindklanten leveren.

rekening houden met uitzonderlijke situaties zonder dat de SLA in zijn geheel afgeschaft moet worden.

- 135 Wanneer de stopklok gebruikt wordt, moet Coditel dit documenteren in zijn provisioningssysteem met de reden van de stopklok alsook de geaggregeerde tijdsperiode waarin de stopklok van toepassing was.

5.5 Het ontbreken van compensaties

5.5.1 Probleemstelling

- 136 Coditel heeft in geen compensatie voorzien voor het niet-naleven van de SLA-timers. Dit is echter noodzakelijk opdat de SMP-operator zou streven naar een zo goed mogelijke dienstverlening.

5.5.2 Analyse

De verplichting tot het opnemen van een compensatie

- 137 In paragrafen 851, 932 en 1036 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011 wordt Coditel verplicht om compensaties voor het niet-naleven van de timers op te nemen in het referentieaanbod:

“In het kader van deze marktanalyse dient het referentieaanbod de volgende domeinen te behandelen: [...]

- een SLA voor de installatie en de reparaties met vermelding van de vastgestelde boetes [...].”

- 138 De opgelegde dienstenniveau-overeenkomsten (SLA's) in het referentieaanbod moeten de begunstigde operatoren in staat stellen zich op een voorspelbare manier te vergewissen van de door Coditel aangeboden dienstkwaliteit (leveringstermijn, herstellingstermijn in geval van panne, enz.) en in staat stellen een retaildienst te verstrekken die gelijkwaardig is aan die van Coditel. Wanneer de begunstigde bijvoorbeeld geconfronteerd wordt met een inefficiënt bestellingsproces bij de SMP-operator kan dit de concurrentie ernstig schaden. In eerste instantie zal de eindklant immers denken dat de laattijdige installatie wordt veroorzaakt door de alternatieve

operator, hoewel deze daar niet verantwoordelijk voor is (of slechts gedeeltelijk). Hierdoor wordt de reputatie van de alternatieve operator beschadigd door omstandigheden waarvoor hij niet verantwoordelijk is en waarover hij geen controle heeft. In een dergelijk scenario zijn de rechtstreekse financiële nadelen voor de begunstigde vanzelfsprekend: verlies van (huidige en potentiële) klanten, kosten in verband met investeringen in reclame die minder opbrengen dan verwacht, enz. Er zijn echter ook nadelen die moeilijker in te schatten zijn en die bijzonder moeilijk recht te trekken zijn, namelijk aantasting van de goede reputatie als operator.

- 139 Het is dus belangrijk dat bepaalde niveau's worden gehaald wat de operationele processen tussen Coditel en de begunstigten betreft. Compensaties voor het niet-naleven van de SLA's moeten daarom worden opgelegd in het referentieaanbod met als doel de SMP-operator ertoe te dwingen tijdig een dienst te verlenen en met een vastgelegd kwaliteitsniveau.
- 140 Het is essentieel dat de berekening van alle compensaties voor de niet-naleving van de SLA's eenvoudig genoeg is zodat de begunstigde zelf de berekening kan doen. Als een begunstigde niet zeker kan zijn van zijn eigen berekeningen, dan dreigt het gevaar dat het totale bedrag van de compensaties het voorwerp uitmaakt van talrijke betwistingen. Bijgevolg riskeert elke onzekerheid de goede werking van de SLA's te belemmeren.

Het berekenen van de compensatie

- 141 Het berekenen van compensaties kan een zeer ingewikkelde zaak zijn. De berekeningswijze is vaak complex en onduidelijk voor de begunstigten waardoor zij uiteindelijk niet in staat zijn om accurate compensaties op te eisen. Daarom geeft de VRM hier een verduidelijking betreffende de manier waarop dergelijke compensaties gevraagd kunnen worden.

141.1 Om het aantal orders/tickets te bepalen onderhevig aan compensatie, moet de volgende methode toegepast worden:

- 141.1.1. Orders/tickets zullen in dalende volgorde van conformiteit met de SLA worden gerangschikt¹⁰³;

¹⁰³ Deze rangschikking verzekert dat de compensaties een maximale impact zullen hebben want het zijn de zwaarste inbreuken die zullen gecompenseerd worden. Deze stap is bijgevolg noodzakelijk voor het correct toepassen van de compensatieberekening.

141.1.2. De (100%-SLA) van de ergste gevallen zal worden verwijderd uit de berekening van de compensaties;

141.1.3. De andere gevallen (%SLA-%KPI) zullen onderhevig zijn aan compensatie (indien de KPI lager is dan de SLA).

141.2 Bijvoorbeeld: indien de SLA 95% bedraagt en de KPI aangeeft dat de verkregen resultaten op 80% liggen, zijn compensaties geldig voor het verschil van 15% (=95%-80%), aangezien de SMP-operator een foutmarge van 5% is toegestaan voor de orders volgens de definitie van de SLA.

141.3 Indien in afwijkende compensaties wordt voorzien voor verschillende doelstellingen van dienstniveaus, is de compensatie voor een order/reparatieticket enkel van toepassing op de zwakste doelstelling. Dat betekent dat bijvoorbeeld in het geval dat een compensatie zou kunnen worden gevraagd voor een Service Level Goal (SLG) van 80% en 95%, de compensatie berekend moet worden op de SLG van 95%.

141.4 Er moet in 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:

- de identificatiecode van de eindgebruiker;
- de ID van het order/ticket;
- de SLA die wordt toegepast;
- een raming van de compensatie.

141.5 De SMP-operator zal zijn besluit motiveren in geval van weigering of verzoek tot compensatie.

De grootte van de compensatie

142 Het is logisch om de compensatie voor het niet-naleven van de SLA timer voor het opleveren van de bestelling te baseren op de maandelijkse huurprijs omdat dit

maandelijks bedrag dient om de diensten te onderhouden en te blijven gebruiken. Naar analogie hiermee kan men argumenteren dat voor de geïmpacteerde klant eerder de maandelijkse huurprijs zou moeten wegvallen dan dat men een desactivatie- en activatie-vergoeding zou moeten betalen voor de herstelde dienst. Daarom is het een standaard praktijk dat de compensaties gebaseerd worden op de maandelijkse huurprijs.

- 143 Bovendien moeten de aangeboden compensaties coherent zijn voor alle kabeloperatoren zodat een begunstigde operator uitgaande van het coherent geheel van SLA's en KPI's de compensatie kan berekenen die hij zou moeten krijgen van elke gereguleerde operator. In dat opzicht ligt een compensatie van 5%¹⁰⁴ van de maandelijkse vergoeding meer in lijn met de normen in de sector.
- 144 Voor wat de compensaties in het kader van reparaties betreft, moeten deze compensaties hoger zijn dan de vergoeding van de dagelijkse rental fee aangezien de reële schade van de begunstigde ook hoger ligt. Immers, indien Coditel de herstelling niet binnen een redelijk termijn uitvoert, is het logisch dat de begunstigde niet voor de dienst moet betalen. Dit houdt echter geen rekening met de imagoschade die de begunstigde lijdt en de druk die gezet wordt op de relatie met zijn klant. Bijgevolg is het bestaan van een grotere druk met betrekking tot de naleving door Coditel van de SLA noodzakelijk. Het doel voor Coditel moet zijn om zo weinig mogelijk compensaties te moeten betalen wat enkel mogelijk is door het nauwkeurig naleven van de SLA. Derhalve opteert de VRM voor een vergoeding ter waarde van 150% van de dagelijkse huurprijs, ofwel 7,5% van de maandelijkse huurprijs.
- 145 Ten slotte, mag er geen maximum compensatie per vastgestelde overschrijding van een SLA van toepassing zijn. Immers, deze regel zou ertoe kunnen leiden dat sommige installaties of reparaties niet meer uitgevoerd worden. Indien de compensatie voor een bestelling of reparatie is opgelopen tot de maximale waarde, heeft Coditel geen enkele prikkel meer om deze installatie of reparatie nog uit te voeren. Bijgevolg zorgt de afwezigheid van een maximum compensatie ervoor dat alle open bestellingen en reparaties zullen worden uitgevoerd. Meer nog, het ontbreken van maximale compensaties zal ervoor zorgen dat laattijdige installatie en reparaties

¹⁰⁴ Het percentage van 5% volgt uit de veronderstelling dat elke maand 4 werkweken telt en elke werkweek vijf werkdagen. Bijgevolg telt een maand 20 werkdagen waardoor een uitval per werkdag neerkomt $1/20=5\%$ van de maandelijkse vergoeding. Op deze manier, betaalt een begunstigde geen diensten zolang de installatie niet afgewerkt is.

een zodanige hoge impact zullen krijgen dat ze met de hoogste prioriteit zullen afgewerkt worden.

5.5.3 Conclusie

- 146 Coditel moet compensaties voor het niet-naleven van de SLA's toevoegen aan het referentieaanbod en tevens de berekeningswijze van de compensaties zoals door de VRM uiteengezet overnemen.
- 147 Bovendien mag er in geen maximumcompensatie voor de verschillende SLA's voorzien worden en zal de waarde van de compensatie berekend worden op basis van de volgende formule:

Compensatie voor de SLA uitvoering bestelling
<i>5% van de maandelijkse huurprijs per werkdag</i>

Compensatie voor reparatie-SLA
<i>7,5% van de maandelijkse huurprijs per werkdag</i>

5.6 De leercurve

5.6.1 Probleemstelling

- 148 Het is niet onredelijk om een leercurve te hanteren met betrekking tot de toepassing van de SLA. Meer bepaald is er een leercurve voorzien van zes maanden, met ingang vanaf de eerste bestelling van één van de begunstigden, waarbij geen SLA-timers van toepassing zijn.

5.6.2 Analyse

- 149 Niettemin dienen de volgende opmerkingen opgenomen te worden: tijdens deze startperiode moet er gestreefd worden naar de hierboven beschreven SLA's, maar zullen de SLA's nog niet van toepassing zijn. De gemeten installatie- en repair-timers

zullen gebruikt worden voor een analyse van de opgelegde SLA's en een eventuele herziening van de SLA's zodat na de leerperiode de bruikbare SLA's en compensaties van toepassing kunnen worden. Elke wijziging van de waarden van de SLA's en dus het referentieaanbod moet door de VRM goedgekeurd worden vooraleer deze in gebruik kunnen genomen worden¹⁰⁵.

- 150 Deze leercurve mag echter geen voorwendsel zijn voor Coditel om de installatie- en reparatietermijnen doelbewust te overschrijden. De startfase is cruciaal voor de begunstigde aangezien het succes van een product vaak staat of valt met de lancering ervan. Het is de taak van Coditel om voldoende capaciteit te voorzien zodat de opgelegde timers voor installaties en reparaties gehaald worden.
- 151 Tenslotte is Coditel volgens de CRC-beslissing van 1 juli 2011 verplicht tot onder meer non-discriminatie en toegang verlenen tot zijn netwerk. Indien significante verschillen in dienstverlening tussen de retail en wholesale afdeling van Coditel leiden tot een belemmering van de concurrentie, zoals bijvoorbeeld een geflopte lancering van een nieuw product, dan zal deze belemmering leiden tot een inbreuk op deze verplichtingen. Met andere woorden, hoewel de SLA's en KPI's nog niet bindend zijn tijdens de leercurve, is dit zeker geen vrijgeleide voor Coditel om de dienstverlening aan de begunstigde operator te verwaarlozen.

5.6.3 Conclusie

- 152 De VRM steunt het idee van een leercurve maar waarschuwt Coditel dat dit geen vrijgeleide is om de kwaliteit van zijn diensten aan de begunstigden te verwaarlozen. De VRM verwacht dat Coditel al zijn mogelijkheden benut om te streven naar de beschreven SLA's.

¹⁰⁵ CRC-beslissing van 1 juli 2011 betreffende de analyse van de markt voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied, §§ 850, 931 en 1035.

6 De implementatieperiode

6.1 Probleemstelling

153 In hoofdstuk 5 “Etablissement d’un service de revente” beschrijft Coditel de procedure die een geïnteresseerde operator moet doorlopen alvorens er een dienst kan opgestart worden. Meer bepaald beschrijven de secties 5.4 “Procédure de négociation” en 5.5 “Contrat” hoe de implementatie verbonden wordt aan de financiering ervan:

153.1 “Dès l'accord de l'OA sur le financement des travaux, Coditel lancera la phase de spécifications détaillées. Une équipe projet sera établie réunissant les équipes de Coditel et de l'OA sous l'égide d'un chef de projet de Coditel. Un contrat sera établi qui reprendra (1) les éléments de l'offre de référence désirés par l'OA et (2) les détails concernant la phase de développement.”

153.2 “Au démarrage de la phase de spécification, les deux parties signeront le contrat de développement qui déclenchera la facturation de la première partie des frais du projet.”

154 In dit onderdeel zal de VRM zich een oordeel vormen over de wenselijkheid van deze tariefstructuur. De bedragen die hierbij horen worden behandeld in een beslissing aangaande de kwantitatieve aspecten van het referentieaanbod van Coditel.

6.2 Analyse

155 De implementatie- en testfase is een essentieel onderdeel van het ontwikkelen van een vloeiende interface tussen de systemen van de begunstigde en Coditel. Het is dan ook belangrijk dat deze plaatsvindt. De VRM vraagt echter wel aan Coditel termijnen toe te voegen aan deze sectie zodat de begunstigde een zicht heeft op de weg die hem nog wacht. Het is belangrijk dat Coditel zich houdt aan deze termijnen zodat er geen onnodige vertraging optreedt bij de ingebruikname van het referentieaanbod.

- 156 Het operationeel maken van zijn referentieaanbod overeenkomstig deze beslissing verplicht Coditel ertoe om aanzienlijke investeringen te doen die noodzakelijk zijn voor het naleven van de verplichtingen die worden opgelegd door de CRC-beslissing van 1 juli 2011 (nl. zijn netwerk en andere technisch-commerciële processen specifiek aanpassen om aan derden toegang te verlenen). De omvang van deze investeringen wordt verklaard door de nieuwigheid vanuit een regulerend, technisch, operationeel en commercieel oogpunt van de gereguleerde toegangsproducten. De uitvoering van de CRC-beslissing van 1 juli 2011 onderscheidt zich hierdoor van die van de overige reguleringen waaraan de kabeloperatoren voordien onderworpen waren in het kader van hun andere elektronische-communicatieactiviteiten (bv. gespreksafgiftetarieven voor vaste telefonie).
- 157 Voorts vertoont de beslissing van de CRC van 1 juli 2011 een andere specificiteit, die verbonden is aan de aard van de vraag. Analyse van de markt heeft aangetoond dat er belangstelling bestaat bij alternatieve operatoren om toegang te verkrijgen tot het netwerk van de kabeloperatoren. Die belangstelling is overigens bevestigd in het kader van de procedure voor goedkeuring van de referentieaanbiedingen. Desalniettemin kan niet worden gegarandeerd dat deze tekenen van belangstelling zullen worden vertaald in het sluiten van contractuele akkoorden met betrekking tot elk van de drie producten die gereguleerd worden door de beslissing van 1 juli 2011, op elk van de geografische markten die in die beslissing in aanmerking zijn genomen. Bovendien stelt zich een gelijkaardige vraag voor wat betreft de optie voor toegang tot de VoD-dienst.
- 158 Hoewel een regulerende instantie de ontwikkeling van de concurrentie moet bevorderen, door de voorwaarden te scheppen die de komst van nieuwe spelers vergemakkelijken, mag zij niet optreden in de plaats van de alternatieve operatoren zelf. Enkel deze laatsten kunnen immers de beslissing nemen om de toegang te vragen tot de producten die gereguleerd worden. Het risico dat een SMP-operator geen enkel contract sluit (op korte of middellange termijn) terwijl hij zijn referentieaanbod operationeel heeft gemaakt (met de financiële gevolgen van dien), is dus een scenario dat op dit ogenblik niet kan worden uitgesloten.
- 159 De nieuwigheid van regulering is op zich geen rechtvaardiging voor specifieke toepassingsvoorwaarden, maar gekoppeld aan de specifieke situatie die wordt

gekenmerkt door de omvang van de investeringen en de structuur van de vraag kunnen er gepaste en evenredige maatregelen worden genomen.

- 160 De maatregelen beogen enerzijds het financiële risico te beperken voor de gereguleerde operatoren voor de daadwerkelijke uitvoering van de referentieaanbiedingen en anderzijds de begunstigen van de beslissing van 1 juli 2011 ertoe aan te sporen om hun verantwoordelijkheid op te nemen.
- 161 Gelet op deze specifieke context beslist de VRM tot de volgende bepalingen betreffende de inwerkingtreding van de implementatieperiode van het referentieaanbod van Coditel.

6.3 Conclusie

- 162 Voor elk van de drie toegangsverplichtingen die worden opgelegd door de CRC-beslissing van 1 juli 2011 betreffende de analyse van de markt voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied, apart beschouwd, namelijk (1°) de toegang tot een doorverkoop aanbod van het analoge-televisieaanbod, (2°) de toegang tot het digitale-televisieplatform en (3°) de toegang tot een doorverkoop aanbod van het breedbandtoegangs aanbod, en overeenkomstig de CRC-beslissing van 1 juli 2011 (zie §§ 848, 930 en 1033), zal de implementatietermijn van zes maanden aanvangen:

162.1 ofwel **op de datum waarop een precontractueel akkoord wordt gesloten** tussen Coditel en een aanvrager, waarin deze laatste zich ertoe verbindt aan Coditel **een forfaitaire som** onmiddellijk te betalen in ruil voor de verbintenis van Coditel om onmiddellijk de daadwerkelijke uitvoering van het referentieaanbod aan te vatten zodat dit aanbod operationeel wordt gemaakt **uiterlijk zes maanden** na het sluiten van dat precontractuele akkoord.

162.1.1. Het bedrag van de forfaitaire som zal op transparante en evenredige wijze worden bepaald door de VRM in het kader van de goedkeuring van de kwantitatieve aspecten van het referentieaanbod van Coditel.

162.1.2. Coditel zal het sluiten van een dergelijk precontractueel akkoord niet mogen weigeren aan de alternatieve operator die daarom verzoekt.

- 162.1.3. Coditel zal het precontractueel akkoord onmiddellijk bezorgen aan de VRM zodat hij daarvan melding kan maken op zijn website.
- 162.1.4. Indien de aldus aangeknoopte onderhandelingen leiden tot de ondertekening van een toegangscontract tussen Coditel en de aanvrager, zal de betaalde forfaitaire som een voorschot vormen dat zal worden afgetrokken van de sommen die de aanvrager verschuldigd is krachtens het toegangscontract.
- 162.1.5. Bij mislukking van de onderhandelingen over het toegangscontract, zal de betaalde forfaitaire som, in principe, niet kunnen worden gerecupereerd door de aanvrager, tenzij voor de bevoegde rechtbanken het bewijs wordt geleverd van een (precontractuele) fout van Coditel.
- 162.1.6. De ondertekening van een precontractueel akkoord voor een bepaald toegangsproduct van Coditel is niet langer nodig indien er al één is afgesloten. Dit betekent dat, per toegangsproduct, het sluiten van slechts één precontractueel akkoord tussen Coditel en een begunstigde voldoende zal zijn, opdat de termijn van zes maanden voor het operationeel maken van het referentieaanbod betreffende dat product, in werking zal treden. Dit precontractuele akkoord zal ten aanzien van iedereen hetzelfde effect hebben (erga omnes). Meer bepaald zal de implementatietermijn van zes maanden die op dat ogenblik gestart is ook voor de eventueel toekomstige begunstigden gelden. Zodoende genieten de volgende begunstigden van een kortere implementatietermijn dan de eerste (die het precontractuele akkoord gesloten heeft). Hieruit volgt ook dat de implementatietermijn van zes maanden, voor de verschillende toegangsproducten, niet noodzakelijk op hetzelfde ogenblik zal aanvangen.

162.2 ofwel **op de datum waarop het toegangscontract wordt gesloten** tussen Coditel en de aanvrager, als die laatste niet heeft geopteerd voor het precontractuele akkoord; in dat geval zal Coditel zijn referentieaanbod uiterlijk

zes maanden na het sluiten van dat toegangsakkoord operationeel moeten maken.

- 163 De VRM wil tevens de openbare raadpleging gebruiken om opmerkingen te verkrijgen van de sector over de eventuele noodzaak van een gefaseerde aanpak voor de VoD-functionaliteit.

7 Besluit

164 Vooreerst beslist de VRM dat het referentieaanbod van Coditel integraal aan de opmerkingen in deze beslissing moet worden aangepast, en dit ten laatste binnen de 30 dagen vanaf de publicatie van deze beslissing.

165 Vervolgens, onverminderd de §§ 847, 929, 1032 van de beslissing van de CRC van 1 juli 2011¹⁰⁶, beslist de VRM dat de implementatietermijn van zes maanden voor het zo aangepaste referentieaanbod van Coditel, zal aanvangen:

165.1 ofwel **op de datum waarop een precontractueel akkoord wordt gesloten** tussen Coditel en een aanvrager, waarin deze laatste zich ertoe verbindt aan Coditel een **forfaitaire som** onmiddellijk te betalen in ruil voor de verbintenis van Coditel om onmiddellijk de daadwerkelijke uitvoering van het referentieaanbod aan te vatten zodat dit aanbod operationeel wordt gemaakt **uiterlijk zes maanden** na het sluiten van dat precontractuele akkoord;

165.2 ofwel **op de datum waarop het toegangscontract wordt gesloten** tussen Coditel en de aanvrager, als die laatste niet heeft geopteerd voor het precontractuele akkoord; in dat geval zal Coditel zijn referentieaanbod uiterlijk zes maanden na het sluiten van dat toegangsakkoord operationeel moeten maken.

166 Ten slotte wil de VRM Coditel eraan herinneren dat, overeenkomstig de CRC-beslissing van 1 juli 2011¹⁰⁷, de VRM het referentieaanbod te allen tijde moet kunnen wijzigen om rekening te houden met de ontwikkeling van de Coditel-aanbiedingen en de verzoeken van de begunstigden.

¹⁰⁶ Het referentieaanbod dient de alternatieve operatoren in staat te stellen [...] een contract te tekenen binnen een redelijke periode van drie weken wanneer ze geen bijkomende aanvragen hebben.

¹⁰⁷ CRC-beslissing van 1 juli 2011 betreffende de analyse van de markt voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied, §§ 850, 931 en 1035.

8 Beroepsmogelijkheden

167 [Wordt later ingevuld]

9 Ondertekening

135 [Wordt later ingevuld]