

VLAAMSE REGULATOR VOOR DE MEDIA

Onafhankelijk toezichthouder voor
de Vlaamse audiovisuele media

ALGEMENE KAMER

ONTWERP VAN BESLISSING BETREFFENDE DE GOEDKEURING VAN DE REFERENTIEAANBIEDING VAN NETHYS IN HET NEDERLANDSE TAALGEBIED

Publieke versie

Werkwijze om reacties op dit document door te sturen

Antwoordtermijn: tot en met 13 oktober 2015
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 van 27 maart 2009 betreffende radio-omroep en televisie.

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	4
2	Procedure.....	6
2.1	Retroacta	6
2.2	Openbare raadpleging.....	7
2.2.1	Wettelijke basis	7
2.2.2	Verloop van de raadpleging.....	8
2.3	Samenwerking tussen de regulerende instanties.....	8
2.3.1	Wettelijke basis	8
2.3.2	Resultaat van de samenwerking tussen de regulerende instanties.....	9
2.4	Europese raadpleging en notificatie.....	9
2.4.1	Wettelijke basis	9
2.4.2	Werkwijze en resultaten van de Europese raadpleging	9
3	Reglementair kader.....	10
4	Single Visit.....	12
4.1	Inleiding	12
4.2	Analyse	13
4.3	Conclusie.....	14
5	Leercurve, SLA's en voorspellingen.....	16
5.1	Inleiding	16
5.2	Analyse	16
5.3	Conclusie.....	18
6	Letter of Authority.....	19
6.1	Inleiding	19
6.2	Argumentatie.....	19
6.3	Conclusie.....	20
7	Eigen profielen	22
7.1	Inleiding	22
7.2	Analyse	22
7.3	Conclusie.....	25
8	Overige elementen uit het referentieaanbod.....	27
9	Besluit.....	28
10	Beroepsmogelijkheden.....	29

11 Ondertekening.....30

1 Inleiding

- 1 Op 1 juli 2011 heeft de Conferentie van Regulators voor de elektronische Communicatiesector (hierna: CRC) een beslissing genomen met betrekking tot de analyse van de markt voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied.¹ In die beslissing worden een aantal wholesalemaatregelen opgelegd aan de operatoren met een sterke machtspositie, zijnde Nethys², Coditel (Numericable)³, en Telenet (hierna: SMP-operatoren). Deze SMP-operatoren moeten hun netwerk openstellen voor alternatieve operatoren door de 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 deze operatoren 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, Nethys en Coditel.
- 4 Nethys diende voor het eerst een voorstel van referentieaanbod in op 31 januari 2012. Op 3 september 2013 heeft de CRC een beslissing betreffende de kwalitatieve aspecten van de door Nethys voorgestelde referentieaanbieding genomen⁴ waarin verschillende aanpassingen van het door Nethys voorgestelde referentieaanbod opgelegd worden. Nethys heeft in opvolging van deze beslissing op 10 oktober 2013 een gewijzigd referentieaanbod aan de VRM bezorgd.
- 5 Op 29 oktober 2013, publiceerde de CRC de aangepaste referentieaanbieding, inclusief een begeleidende communicatie met volgend voorbehoud: *“De VRM wijst erop dat deze*

¹ Beslissing van de CRC van 1 juli 2011 betreffende de analyse van de markt voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied (hierna “CRC-beslissing van 1 juli 2011”).

² Wegens een herstructurering werden alle rechten en verplichtingen van de ICVBA TECTEO (thans PUBLIFIN), die door de CRC werd aangewezen als een operator met een sterke machtspositie bij beslissing van 1 juli 2011, overgedragen aan de NV NETHYS. Nethys verkoopt haar diensten onder het merk ‘Voo’, dat het deelt met Brut  .

³ Coditel is ook bekend onder de naam Numericable, het merk waaronder het zijn diensten aanbiedt.

⁴ Beslissing van de CRC van 3 september 2013 betreffende de wholesalereferentieaanbieding van Tecteo in het Nederlandse taalgebied (hierna “CRC-beslissing van 3 september 2013”).

referentieaanbiedingen nog niet volledig in lijn zijn met de CRC-beslissingen van 3 september 2013." Deze afwijkingen van de CRC-beslissing van 3 september 2013 hielden een goedkeuring van de toenmalige vorm van de referentieaanbieding tegen.

- 6 Hierna is er op regelmatige basis een uitwisseling van informatie geweest tussen de VRM en Nethys in het kader van de mededeling van 29 oktober 2013⁵ en naar aanleiding van het beroep ingesteld door Nethys tegen de CRC-beslissing van 3 september 2013.
- 7 Op 16 februari 2015 maakt Nethys een laatste, aangepaste, versie van haar referentieaanbod over aan de VRM.
- 8 Overeenkomstig de CRC-beslissing van 1 juli 2011 moet het referentieaanbod goedgekeurd worden door de VRM.⁶
- 9 Deze beslissing analyseert of de referentieaanbieding van Nethys conform is aan de CRC-beslissing van 3 september 2013 betreffende de kwalitatieve aspecten van het referentieaanbod en de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

⁵ <http://www.vlaamse-regulator-media.be/nl/nieuws/2013/aanpassingen-wholesale-referentieaanbiedingen-aan-opmerkingen-crc-beslissingen-van-3>

⁶ CRC-beslissing van 1 juli 2011, §§ 850, 931 en 1035.

2 Procedure

2.1 Retroacta

- 10 Vanaf de inwerkingtreding op 1 augustus 2011 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011 had Nethys zes maanden om een voorstel van referentieaanbod aan de VRM voor te leggen. Nethys heeft op 31 januari 2012 een voorstel ingediend dat gelijk was aan het referentieaanbod dat op hetzelfde moment ook bij de Conseil Supérieur de l'Audiovisuel (CSA) en de Medienrat der Deutschsprachigen Gemeinschaft Belgiens (Medienrat) werd ingediend. De CRC-beslissing van 1 juli 2011 voorziet in het organiseren van technische werkgroepen om tot een haalbare en uniforme uitwerking te komen⁷. Dit voorstel was zeer onvolledig, maar in het kader van een constructieve samenwerking heeft de VRM geaccepteerd dat Nethys na deze deadline nog bijkomende elementen kon toevoegen. Daarbij werd Nethys eveneens verzocht om duidelijkheid te scheppen in de reeds verschaft elementen.
- 11 Hierop hebben de CSA en de Medienrat, gedurende 2012, een voorafgaande raadpleging georganiseerd waarop Mobistar en Proximus hebben gereageerd. Eveneens werden er, om Nethys bij te staan en op haar verzoek, verschillende werkvergaderingen met Nethys georganiseerd. Op 17 september 2012 heeft Nethys een gewijzigde versie van het referentieaanbod opgesteld. Op 17 oktober 2012 heeft Nethys nog extra bijlagen overhandigd die ook beschouwd worden in deze ontwerpbeslissing.⁸
- 12 Op 10 oktober 2013 ontvangt de VRM, binnen de vooropgestelde termijn van de CRC-beslissing van 3 september 2013, een nieuw referentieaanbod van Nethys waarin deze aangeeft zicht te conformeren met de CRC-beslissing van september 2013. Na controle door de VRM blijkt echter dat dit aangepaste referentieaanbod niet in lijn was met hetgeen opgelegd werd door de CRC-beslissing van 3 september 2013. Volgende elementen, waren in strijd met de beslissing van 3 september 2013 of ontbraken in het, door Nethys ingediende voorstel van referentieaanbod:
 - De implementatietermijn (na het ontvangen van een “Letter of Intent”) van zes maanden werd niet gehanteerd;

⁷ CRC-beslissing van 1 juli 2011, §§ 810, 904 en 999.

⁸ Zie CRC-beslissing 3 september 2013.

- Nethys verbond noodzakelijke voorwaarden aan de correcte omzetting van de verplichting aangaande het CAS systeem;
- Er was geen notificatietermijn voorzien van twee maanden voor de toevoeging van een digitaal kanaal;
- Het referentieaanbod bevatte geen « algemene voorwaarden »;
- Er werd in alle gevallen een NIU⁹ installatie voorzien;
- Het compensatiemechanisme¹⁰ en het voorspellingssysteem¹¹ werden niet correct aangepast;
- Een onbetaalde factuur bleef een grond tot weigering van migratie.

13 Nethys heeft hierop de termijn om deze aanpassingen door te voeren niet gerespecteerd. Omdat de afwijkingen neerkwamen op een niet naleven van een CRC-beslissing heeft de VRM een brief met grieven opgesteld op 6 maart 2014. Naar aanleiding hiervan heeft Nethys uiteindelijk haar referentieaanbod aangepast aan de CRC-beslissing van 3 september 2013 en op 1 mei 2014 heeft Nethys een nieuwe, aangepaste versie van haar referentieaanbod overgemaakt aan de VRM. Bij nadere controle bleek echter dat er nog elementen ontbraken, veelal van technische aard, die aangevuld moesten worden. Omdat Nethys gebruik zou maken van het implementatietraject om ervaring op te doen met deze technische elementen werd er geadviseerd om Nethys de tijd en ruimte te geven om deze elementen, na de implementatieperiode, aan te vullen.

14 Zoals eerder vermeld, werden deze bijkomende elementen door Nethys aangevuld op 16 februari 2015 bij het overmaken van de laatste versie van het referentieaanbod aan de VRM.

2.2 Openbare raadpleging

2.2.1 Wettelijke basis

15 De openbare raadpleging is gebaseerd op artikel 6 van de Kaderrichtlijn en wordt georganiseerd krachtens artikel 192, § 3, van Mediadecreet.

⁹ Network Interface Unit

¹⁰ Overeenkomstig §371 van de CRC-beslissing van 3 september 2013.

¹¹ Overeenkomstig §§ 382, 390, 391, 394 et 398 van de CRC-beslissing van 3 september 2013.

2.2.2 Verloop van de raadpleging

- 16 Op [xxx] heeft de VRM een openbare raadpleging gestart omtrent het ontwerp van deze beslissing. Op [xxx] ontving de VRM reacties van [xxx].

2.3 Samenwerking tussen de regulerende instanties

2.3.1 Wettelijke basis

- 17 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-communicatienetwerken door de regulerende instanties bevoegd voor telecommunicatie of radio-omroep en televisie.¹²
- 18 In artikel 3 van dit samenwerkingsakkoord wordt bepaald welke ontwerpbeslissingen dienen te worden overgezonden naar de andere regulatoren:

“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.

De regulerende instanties die geconsulteerd worden bezorgen binnen de veertien kalenderdagen hun opmerkingen aan de regulerende instantie die de ontwerpbeslissing heeft overgemaakt. Binnen deze termijn kan elk van de regulerende instanties die geconsulteerd worden vragen dat de ontwerpbeslissing aanhangig wordt gemaakt bij de Conferentie van Regulatoren voor de elektronische Communicatiesector (hierna genoemd de CRC). Dit verzoek tot onmiddellijke overmaking aan de CRC wordt gemotiveerd.

De betrokken regulerende instantie neemt de opmerkingen in aanmerking die de andere regulerende instanties eraan bezorgd hebben en maakt de gewijzigde ontwerpbeslissing over aan de andere regulerende instanties. Deze laatste beschikken na ontvangst van de gewijzigde ontwerpbeslissing over een

¹² 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

termijn van 7 kalenderdagen waarbinnen zij kunnen vragen dat de gewijzigde ontwerpbeslissing aanhangig wordt gemaakt bij de CRC. [...]”

2.3.2 Resultaat van de samenwerking tussen de regulerende instanties

19 [dit deel zal in een latere versie worden aangevuld].

2.4 Europese raadpleging en notificatie

2.4.1 Wettelijke basis

20 Artikel 7, § 3, van de Kaderrichtlijn¹³ bepaalt dat de Europese Commissie, BEREC en de andere nationale regelgevende instanties moeten worden geconsulteerd. 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

21 [dit deel zal in een latere versie worden aangevuld].

¹³ 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

- 22 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 krijgen¹⁴.
- 23 De analyse van de markt voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied is uitgevoerd in de CRC-beslissing van 1 juli 2011 en aangenomen op basis van artikel 3 van het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006.
- 24 De CRC heeft in zijn beslissing van 1 juli 2011 besloten om een transparantieverplichting op te leggen bij de drie verschillende vormen van wholesaletoeegang die Nethys moet aanbieden. Deze transparantieverplichting houdt onder meer in dat Nethys 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 breedbanddiensten¹⁵. Nethys moest een voorstel van referentieaanbod binnen zes maanden na het aannemen van deze CRC-beslissing aan de VRM bezorgd hebben voor wat betreft het Nederlandse taalgebied¹⁶.
- 25 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.
- 26 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 zijn¹⁷. Dergelijke informatie is essentieel voor de begunstigden opdat zij een accuraat en rendabel businessplan zouden kunnen opstellen.
- 27 De VRM kan de wijzigingen aan het referentieaanbod opleggen die het nodig acht¹⁸. De bevoegdheid van de VRM om wijzigingen aan het referentieaanbod op te leggen wordt ook bevestigd in de CRC-beslissing:

¹⁴ Artikel 192, § 1, van het Mediadecreet.

¹⁵ CRC-beslissing van 1 juli 2011 betreffende de analyse van de markt voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied, §§ 846, 928 en 1031.

¹⁶ CRC-beslissing van 1 juli 2011 betreffende de analyse van de markt voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied, §§ 848, 930 en 1033.

¹⁷ 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."*

¹⁸ Zie artikel 192, § 1, 1^o, van het Mediadecreet.

“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.”¹⁹

- 28 In de CRC-beslissing van 1 juli 2011 wordt bepaald wat er ten minste 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 zenderaanbod²⁰.
- 29 De VRM zal via de huidige beslissing de wijzigingen aan het referentieaanbod van Nethys beoordelen in het licht van dit reglementair kader.

¹⁹ CRC-beslissing van 1 juli 2011 betreffende de analyse van de markt voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied, §§ 850, 931 en 1035.

²⁰ CRC-beslissing van 1 juli 2011 betreffende de analyse van de markt voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied, §§ 851, 933 en 1036.

4 Single Visit

4.1 Inleiding

- 30 Door de verdeling van de verantwoordelijkheden tussen de verschillende partijen (Nethys is verantwoordelijk voor de aansluiting; de begunstigde voor de binnenhuisinstallatie), leidt een installatie noodzakelijkerwijs tot twee bezoeken: één voor de installateur van Nethys, die komt controleren of de juiste NIU is geïnstalleerd en daarbij de kwaliteit van het signaal controleert. Daarna legt de installateur van de begunstigde het binnenhuisnetwerk aan. Voor de betrokken eindklant, wil dit zeggen dat er twee afspraken moeten geregeld worden en dat hij dus twee keer thuis moet zijn. Dit is een belangrijk nadeel voor de begunstigde ten opzichte van Nethys, die beide elementen tegelijkertijd kan laten uitvoeren door dezelfde techniker en vormt een barrière voor een succesvolle lancering.
- 31 In § 240 van de CRC-beslissing van 3 september 2013 betreffende de wholesale referentieaanbieding van Nethys bepaalde de VRM daarom dat Nethys en de begunstigde van het referentieaanbod meerdere interventies in het kader van een installatie diende te combineren tot één enkele afspraak zodat de impact voor de klant geminimaliseerd werd: *“[...] Indien er bijvoorbeeld twee interventies nodig zouden zijn bij een eindklant, bijvoorbeeld één voor de installatie van een NIU (verantwoordelijkheid Tecteo) en één voor de verdere ontwikkeling van de binnenhuisinstallatie (verantwoordelijke begunstigde), vindt de VRM het redelijk dat Tecteo en de begunstigde te goeder trouw proberen samen te werken om deze twee interventies te combineren tot één enkele afspraak.[...]”*. Ook aan Telenet werd deze verplichting opgelegd door de CRC in het kader van de beslissing van 3 september 2013²¹.
- 32 Telenet heeft zich geconformeerd aan deze vereiste en heeft een procedure ontwikkeld zodat de eindklant slechts te maken krijgt met één bezoek van een techniker. Telenet heeft er nl. voor geopteerd om de begunstigde toe te staan om NIU's te installeren bij zijn eindklanten. Op deze manier, komt een retailklant van de begunstigde in principe niet in contact met Telenet gedurende het ganse installatieproces.
- 33 Nethys is op dit moment een gelijkaardig proces aan het uitwerken voor de begunstigden van het referentieaanbod om aan deze problematiek tegemoet te komen.

²¹ Zie Beslissing van de conferentie van de regulatoren voor de elektronische communicatiesector van 3 september 2013 betreffende de wholesale referentieaanbieding van Telenet in het Nederlandse taalgebied.

- 34 Gezien er nog onduidelijkheid bestaat over de concrete uitwerking van het project vindt de VRM het noodzakelijk om enkele richtsnoeren vast te stellen. Deze worden opgesteld teneinde te kunnen verzekeren dat het resultaat tegemoet komt aan de noden van de markt.

4.2 Analyse

- 35 “Single Visit” heeft een grote invloed op de installateurs van de begunstigde, die nu ook NIU’s mogen installeren. Deze techniekers moeten echter wel bijkomende certificaties ondergaan, alvorens zij tot deze installatie kunnen overgaan. Het is daarom belangrijk dat Nethys duidelijk aangeeft welke bijkomende training “Single Visit” tot gevolg heeft in het huidige certificatie proces en wanneer de examens voor certificatie plaatsvinden.
- 36 Door “Single Visit”, zijn er nu meerdere antwoordmogelijkheden bijgekomen bij het eligibiliteitsonderzoek²², bijvoorbeeld, werken aan de NIU resulteren nu niet in een interventie door Nethys, maar in een interventie door de begunstigde. In uitzonderlijke gevallen, zal een gezamenlijke interventie (waarbij techniekers van Nethys en begunstigde tegelijkertijd aanwezig zijn bij de eindklant) dienen te worden geregeld. Het is belangrijk dat ook voor deze gevallen een proces wordt opgezet zodat ook deze klanten binnen een redelijke termijn kunnen genieten van de diensten van de begunstigde. Daarnaast moeten ook de regels voor het boeken van een afspraak tussen Nethys en de begunstigde duidelijk afgelijnd zijn.
- 37 Na controle zal blijken dat in sommige gevallen Nethys nog een TAP moet installeren bij de eindklant. Termijnen voor de bepaling van de noodzaak van een TAP installatie, voor het voorstellen van een datum voor de afspraak, voor de bevestiging van deze datum, enz.... zijn nodig voor de stabiliteit en voorspelbaarheid van dit installatieproces. Dit maakt het ook mogelijk voor de begunstigden om duidelijk en correct naar de eindklant te kunnen communiceren. Deze termijnen dienen dan ook ondubbelzinnig bepaald te worden.
- 38 Er bestaan een aantal onzekerheden omtrent de verdeling van de verantwoordelijkheden bij een installatie. Een aantal van deze onzekerheden zijn al besproken maar bijvoorbeeld volgende elementen moeten nog verder bepaald worden: is een lengte van 10m voor de “drop cable” voldoende lang voor de installatie van een

²² In deze fase van bestellingsproces wordt uitgezocht of de klant op het aangegeven adres de gevraagde diensten kan krijgen. De uitkomst van dit onderzoek kan positief zijn of kan adviseren om bepaalde werken uit te voeren zodat de diensten geleverd kunnen worden.

nieuwe klant? Welke metingen moeten worden uitgevoerd na installatie? Op welke manier moeten deze metingen samen met de NIU identificatie verstuurd worden?

- 39 Reparatie, waarvoor Nethys instaat, is een belangrijke procedure omdat ze een grote invloed heeft op de klantenervaring. Dit is zelfs zodanig belangrijk dat een klant kan besluiten om zijn contract op te zeggen in geval van een overdreven lange procedure met slechte resultaten. Het is daarom belangrijk dat het reparatieproces duidelijk wordt beschreven en dat de begunstigde tijdig wordt gewaarschuwd. Zo moeten de begunstigten binnen het uur gewaarschuwd worden in het geval dat een eindklant van de begunstigten een storingsbron vormt en bijgevolg door Nethys afgesloten wordt (teneinde de dienstkwaliteit van andere klanten te garanderen), opdat de begunstigten hun eindklanten correcte en concrete informatie kunnen geven.
- 40 De implementatietermijn van “Single Visit” is afhankelijk van de IT release cyclus die Nethys hanteert, maar, gezien het belang van “Single Visit” voor een succesvolle ontplooiing van diensten van de begunstigten, verdient het, volgens de VRM, voorrang. De VRM zal dan ook opvolgen dat “Single Visit” onderdeel zal uitmaken van de eerstkomende IT release, na de voltooiing van de beschrijving van de noodzakelijke vereisten. Ook de timings, die horen bij een dergelijke IT release cyclus, zullen worden gecontroleerd door de VRM.
- 41 Overeenkomstig de CRC-beslissing van 11 december 2013, maken de ontwikkelingskosten van “Single Visit” deel uit van de implementatiekost, waardoor deze door Nethys gedeeltelijk gerecupereerd kunnen worden via de maandelijkse bijdrages²³.

4.3 Conclusie

- 42 De VRM heeft in zijn analyse een aantal punten opgesteld die nader bepaald moeten worden in het kader van een verdere implementatie van “Single Visit” zoals bijvoorbeeld:
- Aanpassingen aan de training en tijdstip certificatie-examens ten gevolge van “Single Visit”.
 - Opstellen van een proces voor een gezamenlijke interventie met bijhorende timings.
 - Alle termijnen, gerelateerd aan de installatie van een TAP.

²³ Beslissing van de CRC van 11 december 2013 betreffende de wholesaletarieven voor de diensten voor toegang tot de kabelnetwerken in het Nederlandse taalgebied (hierna: “CRC-beslissing van 11 december 2013”).

- De benodigde lengte van de drop cable, de benodigde metingen en het overhandigen van deze gegevens.
- Waarschuwingstermijn van 1 uur in geval van een noodafsluiting.
- De timing en kosten van de implementatie van "Single Visit".

5 Leercurve, SLA's en voorspellingen

5.1 Inleiding

- 43 Rond sommige paragrafen²⁴ uit de CRC-beslissing van 3 september 2013 bestaat er discussie tussen de marktspelers omtrent het verband tussen de leercurve, de SLA's en KPI's en het voorspellingsmechanisme.
- 44 De SLA's en KPI's beschrijven de richtwaarden waarnaar Nethys zich moet richten bij het organiseren van de procedure voor installatie en reparatie. Zo moeten bijvoorbeeld 80% van de installaties zonder klantenbezoek voltooid zijn binnen de 10 werkdagen.
- 45 Voor de organisatie van de installatiecapaciteit, is het belangrijk dat Nethys een zicht heeft op het komende aantal installaties. Daarom maken de begunstigen maandelijks een voorspelling van het aantal verwachte installaties voor de komende zes maanden. Op deze manier kan Nethys inschatten welke installatiecapaciteit nodig is.
- 46 Omdat Nethys zich nog in de opstartfase bevindt van de openstelling van zijn netwerk en men niet kan verwachten dat hun procedures vanaf de start op punt staan, geniet ze van een leercurve van zes maanden waarbij de SLA's en KPI's nog niet van toepassing zijn. Dit wil zeggen dat de begunstigten nog geen beroep kunnen doen op compensaties. Het wil echter niet zeggen dat de SLA's en KPI's genegeerd mogen worden.
- 47 De begunstigten genieten van dezelfde leercurve maar dan voor de voorspellingen: gedurende de eerste zes maanden zijn hun voorspellingen niet bindend. Dit wil zeggen dat Nethys hun voorspellingen nog niet mag aanpassen, zelfs niet bij ernstige afwijkingen.
- 48 De VRM wenst de volgende punten hieronder verder uit te diepen.
- Is er een onderscheid in de leercurve voor SLA's en voorspellingen?
 - Wanneer begint de leercurve?

5.2 Analyse

- 49 **Wat betreft het bestaan van gescheiden leercurves:** In § 375 van de CRC-beslissing²⁵, heeft de VRM het belang van een voorspellingssysteem²⁶ erkend: *“Een dergelijk*

²⁴ § 297, § 375, § 377, § 396, § 401.

²⁵ CRC-beslissing van 3 september 2013.

²⁶ Een protocol tussen de begunstigde en Nethys waarbij de begunstigde aangeeft hoeveel installaties en nieuwe klanten hij verwacht voor de komende zes maanden.

voorspellingsysteem kan nuttig zijn voor het correct toewijzen van de werkverdeling en voor het geven van een garantie op de dienstverlening". Met andere woorden, om ervoor te zorgen dat de SLA's en KPI's gerespecteerd kunnen worden door Nethys, is het redelijk dat de begunstigden aan Nethys een zicht geeft op het aantal bestellingen zij verwachten in een bepaalde periode. Men kan niet verwachten dat Nethys een (kostelijke) permanente installatie-capaciteit in de vorm van installateurs en personeel opleidt en reserveert, zonder dat het weet wanneer en in welke mate het deze capaciteit zal moeten inzetten.

- 50 Omdat SLA's niet kunnen nageleefd worden zonder de nodige voorspellingen, zijn voorspellingen van volumes en SLA's in de praktijk aan elkaar gelinkt.
- 51 In § 401 van de CRC-beslissing²⁷ concludeerde de VRM, *"Voor de beginfase, tijdens de eerste 6 maanden na de ontplooiing van de eerste wholesale bestellingen, acht de VRM het redelijk om een versoepeld voorspellingsstelsel te gebruiken."* Deze versoepeling geeft aan alle betrokken partijen de gelegenheid om de leercurve te doorlopen om te komen tot een vlot verloop van de installatieprocedure: aan Nethys, om een geolied installatieproces te ontwikkelen, te testen en te ontplooien zonder de financiële gevolgen te moeten dragen bij de overschrijding van de SLA waarden. Voor de begunstigden, om het voorspellingsproces te verbinden met het succes van hun marketing-campagnes en het gedrag van hun bestaande en oude klanten, zonder daarbij het risico te lopen dat hun voorspellingen worden aangepast door Nethys.
- 52 Gezien het verband tussen voorspellingen en SLA's, is het logisch dat deze versoepeling aangaande de voorspellingen overeenkomt met die voor de SLA's. Het verband tussen de leercurves voor de SLA's en het voorspellingsmechanisme werd als volgt beschreven in § 377 van de CRC-beslissing van 3 september 2013:
- "Dit is complementair aan de regeling betreffende de SLA's waar Tecteo de eerste zes maanden op een best effort basis zijn SLA-verplichtingen moet nakomen"*
- 53 Een eventuele scheiding in een onderscheiden leercurve voor de toepassing van de SLA's en één voor voorspellingen kan resulteren in een geval waarbij de begunstigde niet-bindende voorspellingen doet, terwijl Nethys zich wel moet houden aan bindende SLA's. Er ontstaat in dergelijk scenario een onevenwicht tussen Nethys en de begunstigde. Er is kortom geen betere optie dan het bestaan van één enkele leercurve die tegelijkertijd geldt voor zowel de SLA's als de voorspellingen.

²⁷ CRC-beslissing van 3 september 2013.

- 54 **Wat betreft de start van de leercurve:** paragraaf 297 van de CRC-beslissing van 3 september 2013 definieert de start van de leercurve: *“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.”* Vooral de bepaling *“vanaf de eerste bestelling”* schepte onduidelijkheid onder de marktpartijen. Het bleek onduidelijk of de leercurve begon te lopen vanaf de allereerste wholesale bestelling dan wel vanaf het moment dat de begunstigde boven de drempel zit van 150 wholesale bestellingen per maand. Want volgens § 396 van de CRC-beslissing van 3 september 2013, moet de begunstigde geen voorspellingen doen indien hij onder de drempel van 150 lijnen blijft. Met andere woorden, in geval van een start met minder installaties dan 150 lijnen, heeft een leercurve weinig nut omdat de begunstigde geen voorspellingen moet uitvoeren.
- 55 De VRM verduidelijkt daarom: de leercurve begint op de eerste “commerciële” bestelling, waarbij commercieel gedefinieerd wordt als de eerste maand waarin het aantal bestellingen de drempel van 150 lijnen overschrijdt. Dit is in lijn met het feit dat er slechts vanaf deze drempel van 150 lijnen een voorspelling noodzakelijk is.
- 56 Bijkomend is de impact van de wholesale dienst onder deze drempel van 150 lijnen, zo minimaal vergeleken met de retail dienst, dat deze installaties lijken te kunnen geabsorbeerd worden door de retailediensten van Nethys. Met andere woorden, volgens de VRM, vormt 150 lijnen de kritische massa waarbij Nethys een toegewijde wholesale dienst moet opzetten om de installatieprocedures terdege te ontwikkelen, testen en implementeren.

5.3 Conclusie

- 57 SLA en voorspellingen zijn aan elkaar gelinkt: geen forecast impliceert geen SLA.
- 58 Gezien het verband SLA – voorspellingen, lopen ook de leercurves voor SLA en voor voorspellingen gelijk.
- 59 De leercurve begint te lopen vanaf eerste “commerciële” bestelling, waarbij commercieel gedefinieerd wordt als de eerste maand waarin het aantal bestellingen de drempel van 150 lijnen overschrijdt.

6 Letter of Authority

6.1 Inleiding

- 60 Mobistar heeft bij de VRM de verplichting van een Letter of Authority²⁸ (hierna: “LoA”) aangekaart. Volgens Mobistar is een LoA enkel verplicht indien een dienst wordt stopgezet. Maar de kabeloperatoren zijn van mening dat een LoA noodzakelijk is voor elke activatie die wordt aangevraagd. Mobistar argumenteert echter dat op een kabelnetwerk eindklanten tegelijkertijd klant kunnen zijn bij Mobistar en Nethys voor dezelfde diensten, waardoor een activatie bij Mobistar niet noodzakelijk tot een stopzetting bij Nethys moet leiden. Met andere woorden, zolang de eindklanten zijn diensten bij Nethys niet wenst stop te zetten, is er geen LoA nodig (ook al neemt hij dus reeds diensten af van Mobistar).
- 61 Mobistar maakt in haar betoog wel een uitzondering voor klanten met een vaste telefonie dienst omdat in dat geval een activatie voor vaste telefonie bij Mobistar wel overeenstemt met een stopzetting van deze dienst bij Nethys en dus automatisch een LoA noodzaakt.

6.2 Argumentatie

- 62 De CRC-beslissing van 1 juli 2011 zegt in paragrafen 808 en 809.

“808 De alternatieve operator zal de toestemming van de eindklant moeten hebben om een verzoek om doorverkoop van het analoge aanbod in te dienen. Het toestemmingsformulier kan elektronisch naar de alternatieve operator worden opgestuurd (e-mail, inschrijving op de website van de alternatieve operator). Ze dient te worden opgesteld in een voor de gebruiker duidelijke en begrijpelijke taal.

809 Naar analogie van artikel 135 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie moet de toestemming van de eindgebruiker uitdrukkelijk en schriftelijk worden gegeven of worden vastgelegd op een andere duurzame drager. Mondelinge activeringen toestaan of activeringen toestaan zonder schriftelijke garantie aangaande de juiste identificatie van en informatie over de eindgebruiker of omtrent het verkrijgen van het uitdrukkelijke akkoord van de eindgebruiker, zou de deur kunnen

²⁸ Dit document bevat de ondertekende bevestiging van de eindklant dat hij zijn diensten wil migreren naar de houder van het document. Met andere woorden, de begunstigde moet bij elke migratie beschikken over een Letter of Authority van de desbetreffende eindklant.

openzetten voor slamming-problemen die ooit in verband met CPS een hoge vlucht genomen hebben.”

- 63 Artikel 135 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie is het huidige artikel 111/2, § 2 van die wet geworden, welke zegt:

“§ 2. Het activeren van een preselectiedienst of een dienst met een gelijke werking, de overdracht van een internettoegangsdienst of een nummer door een operator zonder uitdrukkelijke voorafgaande, schriftelijk gegeven toestemming van de eindgebruiker, en zonder duidelijke informatieverstrekking over de preselectiedienst, de dienst met een gelijke werking, de internettoegangsdienst of de overdracht van het nummer zelf, is verboden. [...]”

De persoon die ten onrechte aan een operator vraagt een nummer of een internettoegangsdienst over te dragen of een preselectie of een mechanisme met een gelijke werking of een preselectiedienst van de operator of een dienst met een gelijke werking te activeren of te deactiveren of de persoon die een terecht geactiveerde preselectie van een operator of een mechanisme met een gelijke werking ten onrechte deactiveert, kan van de benadeelde eindgebruiker niet eisen dat hij deze kosten betaalt. In voorkomend geval betaalt de persoon hem de reeds ontvangen bedragen terug. Bovendien betaalt hij een forfaitaire tegemoetkoming van 750 euro aan de onderneming die de eindgebruiker hierdoor tijdelijk als klant verliest.”

- 64 Gezien Mobistar de klant moet activeren, valt hieruit af te leiden dat het standpunt van Mobistar correct is: een LoA is enkel nodig wanneer de klant vraagt aan Mobistar om zijn huidig abonnement over te dragen of op te zeggen, dit om “slamming” te voorkomen.

- 65 “De toestemming van de eindklant” in § 808 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011 slaat op het contract tussen de eindklant en Mobistar (of meer algemeen de begunstigde) waarin deze toestemming gegeven dient te worden. Er staat nergens dat de SMP-operator deze schriftelijke toestemming dient te krijgen.

6.3 Conclusie

- 66 De paragrafen in het referentieaanbod, die van toepassing zijn op de LoA, moeten aangepast worden in de zin dat een LoA enkel moet getoond worden bij de stopzetting van diensten en niet bij de activatie ervan.

- 67 Doordat er nu geen verplichting meer rust op de begunstigden om Nethys in te lichten wanneer een klant hun diensten afneemt, loopt deze eindklant het risico dat hij, onbewust, twee abonnementen blijft betalen: éénmaal voor het gewenste product bij de begunstigde en nog eens bij Nethys. Het is daarom noodzakelijk dat de begunstigden aan hun nieuwe klanten duidelijk vermelden dat hun diensten bij Nethys niet automatisch worden stopgezet met de aankoop van hun nieuw abonnement. En dat, indien de klant dit wenst, de begunstigde deze diensten wel kan laten stopzetten op een bepaalde datum, mits de ondertekening van een LoA..

7 Eigen profielen

7.1 Inleiding

68 In §§ 207 en 208 van de CRC-beslissing van 3 september 2013, heeft de VRM zich uitgesproken over de internetprofielen, die een begunstigde kan gebruiken voor zijn eigen aanbod:

“207. [...] De VRM beslist daarom dat elke begunstigde kan beschikken over twee eigen profielen en daarnaast extra profielen kan selecteren uit een pool van 5 gemeenschappelijke profielen, die gebaseerd zijn op alle bestaande retailprofielen van Tecteo (zowel de profielen die gecommmercialiseerd worden als de historische).

208. De VRM benadrukt opnieuw dat Tecteo de gepaste notificatietermijnen zoals opgelegd in de CRC-beslissing moet respecteren in zijn referentieaanbod.”

69 Er zijn vragen gerezen omtrent de interpretatie van deze paragrafen zoals:

- Op welke manier wordt bepaald welke retailprofielen zich bevinden in de common pool?
- Welke garanties bestaan er over de continuïteit van deze profielen?
- Wat gebeurt er indien een retailprofiel wordt uitgefaseerd?
- Wat indien een retailprofiel wordt ge-upgraded en de begunstigde niet of niet onmiddellijk wenst te volgen?
- Wat zijn de kosten en timing voor de invoering van eigen profielen?
- Worden de datavolumes op een geaggregeerde manier aangerekend?

70 De VRM zal hierna de principes beschreven in de CRC-beslissing van 1 juli 2011 en in de CRC-beslissing van 3 september 2013 verder toelichten in het licht van de bovenvermelde vragen.

7.2 Analyse

71 De CRC-beslissing van 3 september 2013 geeft duidelijk aan dat de 5 gemeenschappelijke profielen samengesteld worden uit alle bestaande (actieve en historische) retailprofielen maar, zoals de vraag aanduidt, specificeert deze CRC-beslissing niet welke profielen dit dan zijn en wie beslist over de samenstelling.

- 72 Zoals beschreven in § 204 van de CRC-beslissing van 3 september 2013, zocht de VRM een evenwicht tussen enerzijds de commerciële vrijheid van de begunstigden van het referentieaanbod, die hun eigen diensten en producten moeten kunnen ontwikkelen, diversifiëren en aanbieden en anderzijds hetgeen een beheersbare complexiteit moet zijn van het netwerk van Nethys.
- 73 **Wat betreft de profielen in de common pool:** De VRM oordeelt dat de actief gepromote retailprofielen (vandaag zijn dat toudoo²⁹, wahoo³⁰ en tatoo³¹) altijd een onderdeel zullen vormen van de common pool omdat deze profielen, wegens hun recente lancering, normaal gezien voor een langere tijd zullen blijven bestaan. Voor deze profielen, bestaat er dus een zekere stabiliteit.
- 74 Dit heeft tot gevolg dat er nog twee beschikbare profielen zijn in de gemeenschappelijke lijst, die kunnen opgevuld worden met historische, niet-gepromote profielen. Teneinde zo veel mogelijk ruimte te laten bij de ontwikkeling van een eigen aanbod en met het oog op het bevorderen van het concurrentievermogen van de begunstigden, oordeelt de VRM hier dat de begunstigden van het referentieaanbod kunnen beslissen welke profielen dit zijn, overeenkomstig hun productplanning. Voor Nethys, heeft dit geen impact aangezien het profiel al bestaat. Er moet dus geen technische analyse uitgevoerd worden om te zien of dit profiel al dan niet mogelijk is om te implementeren.
- 75 Indien de begunstigden³² niet in overleg kunnen besluiten welke profielen moeten toegevoegd worden aan de gemeenschappelijke pool, zal de VRM analyseren welke profielen zullen toegevoegd worden.
- 76 **Wat betreft de continuïteit van de profielen in de common pool:** De VRM schetst wel een kanttekening: overeenkomstig § 981 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011, is Nethys onderworpen aan een doorverkoopverplichting van zijn breedbandaanbod, niet aan een onafhankelijk wholesaleaanbod. Dat wil zeggen dat het niet kan verplicht worden om profielen te onderhouden voor de eindklanten van zijn begunstigden, indien er geen retailklanten meer zijn bij Nethys zelf die dit profiel gebruiken. Met andere woorden, als

²⁹ Toudoo: download: 50Mbps, upload: 2.5Mbps, volume: 100GB

³⁰ Wahoo: download: 100Mbps, upload: 5Mbps, volume: ongelimiteerd

³¹ Tatoo: download: 150Mbps, upload: 7.5Mbps, volume: ongelimiteerd

³² De VRM doelt hier op het geval dat er meerdere begunstigden zijn. Indien bijvoorbeeld een nieuwe begunstigde wenst gebruik te maken van het referentieaanbod, dan moet deze voor de ontwikkeling van zijn dienstenaanbod ook een beroep kunnen doen op de profielen in de common pool en deze eventueel kunnen aanpassen. Zoals de eerste begunstigde dit ook heeft kunnen doen. Het is daarom belangrijk dat de betrokken partijen tot een gezamenlijk standpunt kunnen komen zodat alle partijen kunnen beschikken over een zekere concurrentiële ruimte.

Nethys de opgelegde notificatietermijn van zes maanden³³ respecteert, kan het zijn retailprofielen aanpassen of zelfs verwijderen. Dit heeft tot gevolg dat de stabiliteit van een profiel welke niet meer op retail niveau wordt gebruikt slechts gegarandeerd is voor zes maanden.

- 77 **Wat betreft een upgrade van de profielen in de common pool:** Indien de begunstigde de aanpassing van het profiel niet wil volgen of indien het profiel wordt uitgefaseerd, rest er de begunstigde niet anders dan zijn eindklanten te migreren naar een ander profiel, dat door de getroffen begunstigten zal gekozen worden. Een andere mogelijkheid voor een migratie is de ontwikkeling van een eigen profiel, waarop elke begunstigde recht heeft.
- 78 **Wat betreft de timing voor de implementatie van dit eigen profiel,** verwijst de VRM naar de courante praktijk van IT release schema's. Elke IT release begint met een conceptfase, waarna veelbelovende concepten verder worden uitgewerkt op hun haalbaarheid, waarna finaal wordt beslist of het concept deel zal uitmaken van een IT release.
- 79 De implementatie van een eigen profiel zal dus gebeuren na een aanvraag van de begunstigde, dat vervolgens door Nethys getest zal worden op zijn haalbaarheid, waarna het onderdeel zal vormen van een IT release. De VRM is van oordeel dat Nethys een dergelijke, niet-discriminerende procedure met bijhorende timings dient te ontwikkelen voor IT projecten, zoals eigen profielen, voor zijn wholesale klanten.
- 80 Net zoals een IT-release nodig is om een profiel aan te maken, is er ook een IT-release nodig om een profiel te verwijderen. In het kader van non-discriminatie, beslist de VRM dat de IT-release, die Nethys gebruikt om haar eigen profielen aan te passen of te verwijderen, tegelijkertijd zal gebruikt worden om de profielkeuze van de begunstigde aan te passen, dit wil zeggen een migratie van het oude profiel naar een ander bestaand profiel of naar een nieuw, eigen profiel.
- 81 **Wat betreft de kosten voor de implementatie van een eigen profiel:** Overeenkomstig de CRC-beslissing van 11 december 2013, maken de ontwikkelingskosten van een eigen profiel onderdeel uit van de implementatiekost, waardoor deze door Nethys gedeeltelijk gec recupereerd kunnen worden via de maandelijkse bijdrages.

³³ Overeenkomstig §1048 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011: "De VRM beschouwt het noodzakelijk dat elke 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. Vandaag bestaat er nog geen wholesaleaanbod inzake toegang tot een doorverkoop aanbod van breedbandtoegang maar het merendeel van de partijen in het kader van wholesalebitstreamaanbiedingen van Belgacom was van oordeel dat de termijn van maximaal 6 maanden noodzakelijk was om de operationele systemen aan te passen na een wijziging van het wholesaleaanbod. De VRM is van oordeel dat er geen reden is dat het er anders zou aan toe gaan in het kader van het wholesaleaanbod voor toegang tot een doorverkoop aanbod van het aanbod voor toegang tot breedband."

- 82 **Wat betreft de datavolumes:** hiervoor verwijst de VRM opnieuw naar de doorverkoopverplichting, wat impliceert dat het retailaanbod de basis vormt voor het wholesaleaanbod. En aangezien in retail de datavolumes per klant worden gemeten en aangerekend, geldt dit evenzeer voor het wholesaleaanbod.
- 83 Daarenboven zou een geaggregeerd datavolume kunnen leiden tot misbruik door de eindklanten van de begunstigden wat kan leiden tot een overbelasting van het lokale netwerk. De VRM verduidelijkt met een voorbeeld: gesteld dat de datalimiet 200GB is, dan zou een geaggregeerd volume voor 10 gebruikers neerkomen op 2000GB. Maar de kans is groot dat deze 2000GB niet gelijk verdeeld is over de 10 gebruikers. Waarschijnlijker is dat er gebruikers zijn die 100GB, 50GB of minder gebruiken, maar ook anderen die 300GB, 350GB of meer gebruiken.
- 84 Datalimieten worden zo ingesteld dat alle gebruikers (zowel wholesale als retail) van het lokale netwerk een proportioneel deel van het lokaal netwerk kunnen gebruiken. Grootgebruikers bezetten een disproportioneel deel van de capaciteit en belemmeren daardoor de andere gebruikers om hun capaciteit van het lokale netwerk te gebruiken. De VRM vindt daarom dat een controle en aanrekening per eindgebruiker noodzakelijk is zodat alle eindklanten (zowel wholesale als retail) op het lokale netwerk de diensten kunnen gebruiken waarvoor ze betalen.
- 85 De VRM oordeelt daarom dat de vraag voor een geaggregeerd datavolume afgewezen moet worden.

7.3 Conclusie

- 86 De VRM heeft in de voorgaande paragrafen een aantal vragen uit de sector geanalyseerd en beantwoord:
- 86.1 De actieve retailprofielen behoren tot de verzameling van 5 gemeenschappelijke profielen.
 - 86.2 Overblijvende ruimte in deze 5 gemeenschappelijke profielen worden opgevuld met historische profielen die door de begunstigden worden gekozen.
 - 86.3 Zolang Nethys de notificatietermijn voor aanpassingen aan het breedbandaanbod respecteert, is ze vrij om haar retailprofielen aan te passen of te verwijderen.

- 86.4 De begunstigde heeft na een aanpassing of verwijdering, de mogelijkheid om zijn klanten migreren naar een ander beschikbaar wholesale profiel of een eigen profiel te ontwikkelen, binnen de twee mogelijkheden die elke begunstigde ter zijner beschikking heeft.
- 86.5 Nethys zal een procedure ontwikkelen die specificeert welke termijnen een begunstigde moet respecteren om eigen profielen aan te vragen en deze toe te voegen aan een IT release.
- 86.6 De datavolumes worden per eindklant gemeten en aangerekend.

8 Overige elementen uit het referentieaanbod

87 [vertrouwelijk]

9 Besluit

- 88 De VRM keurt het referentieaanbod goed voor zover Nethys het referentieaanbod integraal aan de opmerkingen in deze beslissing aanpast, en dit ten laatste binnen de 30 dagen vanaf de publicatie van huidige beslissing.
- 89 Ten slotte wil de VRM Nethys eraan herinneren dat, overeenkomstig de CRC-beslissing van 1 juli 2011³⁴, ze met deze formele goedkeuring van het referentieaanbod, het referentieaanbod moet publiceren.
- 90 Daarenboven benadrukt de VRM dat het referentieaanbod te allen tijde gewijzigd moet kunnen worden om rekening te houden met de ontwikkeling van de Nethys-aanbiedingen en de verzoeken van de begunstigten teneinde de maatregelen op te leggen waarin voorzien is door de marktanalysebeslissing en de regelgeving.

³⁴ CRC-beslissing van 1 juli 2011, §§ 850, 931 en 1035.

10 Beroepsmogelijkheden

91 [Wordt later ingevuld]

11 Ondertekening

92 [Wordt later ingevuld]