

**bipt
ibpt**



CSA
CONSEIL
SUPERIEUR
DE L'AUDIOVISUEL


medienrat.be

**VLAAMSE
REGULATOR
VOOR DE MEDIA**
Onafhankelijk toezichthouder voor
de Vlaamse audiovisuele media

**BESLISSING VAN DE CONFERENTIE VAN
REGULATOREN VOOR DE ELEKTRONISCHE-
COMMUNICATIESECTOR (CRC)**

VAN 25 MAART 2021

**BETREFFENDE DE GOEDKEURING VAN DE
REFERENTIEAANBIEDING VAN TELENET IN
HET NEDERLANDSE TAALGEBIED**

**WHOLESALETOEGANG TOT HET DIGITALE-
EN ANALOGE-TV-AANBOD**

Publieke versie

Inhoudsopgave

Voorafgaande bepaling.....	5
1 Inleiding.....	6
2 Procedure.....	8
2.1 Retroacta	8
2.2 Openbare raadpleging.....	8
2.3 Raadpleging van de Belgische Mededingingsautoriteit	9
2.4 Samenwerking met de mediaregulatoren	9
2.5 Europese raadpleging.....	9
3 Reglementair kader.....	11
4 Structuur van het referentieaanbod	14
5 Doorverkoop/overdracht overeenkomst en beperkingen ten aanzien van niet-particuliere diensten	18
5.1 Inleiding	18
5.2 Analyse	19
5.2.1 Overdracht/doorverkoop van de overeenkomst	19
5.2.2 Diensten aan niet-residentiële klanten.....	20
5.3 Conclusie.....	22
6 Eigen kanalen.....	24
6.1 Inleiding	24
6.2 Analyse	25
6.3 Conclusie.....	29
7 Letter of authority	31
7.1 Inleiding	31
7.2 Analyse	31
7.3 Conclusie.....	33
8 Valid request framework	34

8.1	Inleiding	34
8.2	Analyse	34
8.3	Conclusie	35
9	De-activatie.....	37
9.1	Inleiding	37
9.2	Analyse	37
9.3	Conclusie	39
10	Decoder en modem.....	40
10.1	Inleiding	40
10.2	Analyse	40
10.3	Conclusie	41
11	Co-location	42
12	Forecast	43
12.1	Inleiding	43
12.2	Analyse	43
12.3	Conclusie	47
13	SLA's voor ondersteunende diensten.....	49
13.1	SLA IT	49
13.1.1	Inleiding.....	50
13.1.2	Analyse.....	50
13.1.3	Conclusie	53
13.2	SLA Netwerkextensie	54
13.2.1	Inleiding.....	54
13.2.2	Analyse.....	54
13.2.3	Conclusie	56
14	SLA's voor de eindgebruikerslijn	58
14.1	SLA "Pre-Order"	60
14.1.1	Inleiding.....	60
14.1.2	Analyse.....	62

14.1.3	Conclusie	64
14.2	SLA Installatie.....	64
14.2.1	Inleiding.....	64
14.2.2	Analyse.....	65
14.2.3	Conclusie	69
14.3	SLA « Install Executed ».....	70
14.3.1	Inleiding.....	70
14.3.2	Analyse.....	71
14.3.3	Conclusie	72
14.4	SLA « First Time Right ».....	72
14.4.1	Inleiding.....	72
14.4.2	Analyse.....	73
14.4.3	Conclusie	74
14.5	SLA Repair	75
14.5.1	Inleiding.....	75
14.5.2	Analyse.....	76
14.5.3	Conclusie	84
15	Overige elementen uit het referentieaanbod	86
16	Besluit en inwerkingtreding	96
17	Beroepsmogelijkheden.....	97
18	Ondertekening.....	98
	Bijlage 1 Technische vragen aangaande decoder en modem.....	99

Voorafgaande bepaling

- 1 Deze beslissing wordt aangenomen door de Conferentie van Regulators voor de elektronische Communicatiesector (hierna genoemd de CRC) in het kader van en overeenkomstig het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006 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.
- 2 Op 18 januari 2021 heeft de VRM aan de CSA, het BIPT en de Medienrat zijn ontwerpen van beslissing betreffende de goedkeuring van de referentieaanbiedingen van Telenet en Voo NV met betrekking tot wholesaletoeegang tot het digitale- en analoge-TV-aanbod in het in het Nederlandse taalgebied overgemaakt, overeenkomstig artikel 3, eerste lid, van het voormelde akkoord. Conform artikel 3, tweede paragraaf, van dat akkoord, heeft het BIPT op 21 januari 2021 gevraagd om de ontwerpen van beslissing voor te leggen aan de CRC.
- 3 Op 4 februari 2021 is de CRC bijeengekomen om, na overleg, de ontwerpen van beslissing betreffende de goedkeuring van de referentieaanbiedingen van Telenet en Voo NV met betrekking tot wholesaletoeegang tot het digitale- en analoge-TV-aanbod in het in het Nederlandse taalgebied aan te nemen om ze voor te leggen aan de Europese Commissie, BEREC en de andere NRI's.
- 4 Deze beslissing moet dus worden gezien in het kader van die samenwerking. De CRC maakt daarin de analyses en conclusies die door de VRM zijn voorgesteld in het ontwerp van beslissing dat voorgelegd is aan de CSA, de VRM en de Medienrat tot de hare, maar met, indien van toepassing, de wijzigingen die de CRC daarin heeft aangebracht in het kader van de samenwerking tussen de regulators.

1 Inleiding

- 5 Het decreet van 27 maart 2009 betreffende radio-omroep en televisie (hierna: het Mediadecreet) bepaalt dat de operatoren die op een markt over een sterke machtspositie beschikken na afloop van de analyse van deze markt (onder andere) verplichtingen inzake toegang, non-discriminatie, kostenbasering en transparantie opgelegd kunnen krijgen.¹
- 6 De Conferentie van Regulators van de elektronische Communicatiesector (CRC) heeft op 29 juni 2018 (met een corrigendum van 11 juli 2018) een aantal beslissingen genomen in verband met de analyse van de breedband- en omroepmarkten². In die beslissingen worden een aantal maatregelen opgelegd aan Telenet.³ Telenet moet haar netwerk openstellen voor alternatieve operatoren door de volgende diensten aan te bieden:
- Aan derden toegang verlenen tot bitstream⁴;
 - Toegang tot het digitale- en analoge-tv-aanbod⁵.
- 7 De CRC heeft in zijn beslissingen van 29 juni 2018 besloten om een transparantieverplichting op te leggen bij de twee verschillende vormen van wholesaletoeegang die Telenet moet aanbieden. Dit houdt onder andere in dat Telenet een referentieaanbod moet opstellen met betrekking tot het verlenen van toegang tot het digitale- en analoge-tv-aanbod⁶ en van toegang tot bitstream.⁷
- 8 Telenet diende een voorstel van een aangepast referentieaanbod in op 31 december 2018.
- 9 Deze beslissing analyseert of de kwalitatieve aspecten van de referentieaanbieding van Telenet conform zijn aan de CRC-beslissing van 29 juni

¹ Overeenkomstig artikel 192 van het Mediadecreet.

² Beslissing van de Conferentie van regulators van de elektronische Communicatiesector (CRC/KRK) van 29 juni 2018 met betrekking tot de analyse van de markten voor breedband en televisieomroep; CRC-beslissing van 29 juni 2018 met betrekking tot de analyse van de markt voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied, *Décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle en région de langue française*, *Entscheidung der Konferenz der Regulierungsbehörden für den Bereich der elektronischen Kommunikation (KRK) vom 29. Juni 2018 betreffend die Analyse des Fernsehmarktes im deutschen Sprachgebiet*.

³ De VRM is bevoegd voor wat betreft de materie "omroep" in het Nederlandse taalgebied. In België zijn de bevoegdheden inzake elektronische communicatie (in de ruime zin) grondwettelijk verdeeld tussen de federale Staat en de gemeenschappen. De Franse Gemeenschap, de Vlaamse Gemeenschap en de Duitstalige Gemeenschap zijn bevoegd voor radio-omroep en televisie (ofwel de inhoudelijke en technische aspecten van de audiovisuele en de auditieve mediadiensten) als "culturele aangelegenheden" die een toepassingsgebied vormen dat onder de bevoegdheid van de gemeenschappen valt krachtens de Belgische grondwet (artikelen 127 en 130 G.W.). De federale Staat is bevoegd voor de andere vormen van elektronische communicatie, waaronder bitstreamtoegang, en voor audiovisuele diensten in Brussel-Hoofdstad.

⁴ CRC-beslissing van 29 juni 2018 aangaande de analyse van de markten voor breedband en televisieomroep, §§ 2312 e.v.

⁵ Meer bepaald §§ 859 e.v. (toegang tot het platform van digitale televisie en doorverkoop van de analoge-televisiediensten) van de CRC-beslissing van 29 juni 2018 met betrekking tot de analyse van de markt voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied (hierna "CRC-beslissing van 29 juni 2018").

⁶ §§ 1031 e.v. van de CRC-beslissing van 29 juni 2018.

⁷ CRC-beslissing van 29 juni 2018 aangaande de analyse van de markten voor breedband en televisieomroep, §§ 2488 e.v.

2018 met betrekking tot de analyse van de markt voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied.⁸

⁸ Voor de analyse of de kwalitatieve aspecten van de referentieaanbieding van Telenet (met betrekking tot het verlenen van toegang tot bitstream) conform zijn aan de CRC-beslissing van 29 juni 2018 met betrekking tot de analyse van de markten voor breedband en televisieomroep wordt verwezen naar het besluit van het BIPT.

2 Procedure

2.1 Retroacta

- 10 Vanaf de publicatie van de CRC-beslissing op 29 juni 2018 had Telenet zes maanden de tijd om een voorstel van referentieaanbod aan de VRM voor te leggen⁹. Telenet heeft op 31 oktober 2018 een addendum ingediend met betrekking tot het toevoegen van eigen digitale televisiekanalen en een ontwerp van referentieaanbod voor de overige punten op 31 december 2018.
- 11 De CRC heeft in de CRC-beslissing van 29 juni 2018 een aantal operationele maatregelen genomen die in samenspraak met de begunstigen moesten omgezet worden in nieuwe en/of aangepaste processen en procedures¹⁰. Daarenboven moest een aangepast referentieaanbod voorgelegd worden binnen zes maanden na de publicatie van de CRC-beslissing. De VRM, en de andere regulatoren (BIPT, CSA en Medienrat), startten daarom vanaf 4 september 2018 een intense samenwerking met Telenet en Orange Belgium¹¹ (als enige huidige begunstigde operator op het netwerk van Telenet) door middel van maandelijkse bilaterale en trilaterale vergaderingen zodat de benodigde informatie soepel en transparant kon uitgewisseld worden met het oog op een kwalitatief hoogstaand referentieaanbod en snelle bijhorende IT-implementatie.
- 12 Naar aanleiding van deze intense samenwerking heeft Telenet reeds, op verzoek van de VRM, meerdere elementen van haar aanbod aangepast. De VRM voegt voor alle duidelijkheid de laatste versie van het referentieaanbod van Telenet als bijlage toe bij deze beslissing.

2.2 Openbare raadpleging

- 13 De openbare raadpleging is gebaseerd op artikel 6 van de Kaderrichtlijn en wordt georganiseerd krachtens artikel 192, § 3, van Mediadecreet.
- 14 De openbare raadpleging liep van 14 april 2020 tot en met 26 mei 2020. De VRM heeft reacties ontvangen van Proximus, Telenet en Orange.

⁹ CRC-beslissing van 29 juni 2018 met betrekking tot de analyse van van de markt voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied, § 1037.

¹⁰ Zie bijvoorbeeld de paragrafen 940 en 944 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018.

¹¹ Hierna Orange.

2.3 Raadpleging van de Belgische Mededingingsautoriteit

- 15 Artikel 16, § 1, van de Kaderrichtlijn bepaalt dat er met de mededingingsinstanties moet worden samengewerkt. Deze bepaling is omgezet door artikel 218, § 6, van het Mediadecreet.
- 16 Er werd een ontwerp van beslissing voorgelegd aan de Belgische Mededingingsautoriteit (hierna: BMA) op 18 december 2020.
- 17 De BMA heeft zijn advies uitgebracht op 12 januari 2021. De BMA stelt vast dat de conclusies van het aan haar voorgelegde ontwerp van beslissing conform de doelstellingen van het mededingingsrecht zijn.

2.4 Samenwerking met de mediaregulatoren

- 18 Artikel 3 van het Samenwerkingsakkoord van 17 november 2006 voorziet in de raadpleging door een regulerende instantie van de andere regulerende instanties voor elke ontwerpbeslissing die betrekking heeft op elektronische-communicatienetwerken.
- 19 De geraadpleegde regulerende instanties beschikken over een termijn van 14 kalenderdagen om hun opmerkingen mee te delen aan de regulerende instantie die het ontwerp heeft voorgelegd. Binnen die termijn kan elk van de geraadpleegde regulerende instanties ook vragen om de ontwerpbeslissing aanhangig te maken bij de CRC. De betrokken regulerende instantie neemt de opmerkingen in aanmerking die de andere regulerende instanties bezorgd hebben en maakt de gewijzigde ontwerpbeslissing over aan de andere regulerende instanties. Deze laatste beschikken dan over een termijn van 7 kalenderdagen waarbinnen zij kunnen vragen dat de gewijzigde ontwerpbeslissing aanhangig wordt gemaakt bij de CRC.
- 20 Een ontwerp van beslissing is aan de andere regulatoren (BIPT, CSA en Medienrat) meegedeeld op 18 januari 2021.
- 21 Op 21 januari 2021 werd de voorlegging aan de CRC gevraagd.

2.5 Europese raadpleging

- 22 Artikel 7 van de Kaderrichtlijn bepaalt dat de Europese Commissie, BEREC en de andere nationale regelgevende instanties moeten worden geconsulteerd.

- 23 Deze bepaling is omgezet door artikel 192, § 3, en artikel 218, § 6, van het Mediadecreet.
- 24 In toepassing van deze bepalingen werden ontwerpen van beslissing op 9 februari 2021 door de CRC aan de Europese Commissie genotificeerd. De ontwerpen van beslissing zijn geregistreerd onder de code BE/2021/2306 en BE/2021/2307.
- 25 De Commissie heeft de kennisgeving onderzocht en heeft hierbij geen opmerkingen geformuleerd.

3 Reglementair kader

- 26 Het Mediadecreet bepaalt dat de operatoren die op een markt over een sterke machtspositie beschikken na afloop van de analyse van deze markt (onder andere) verplichtingen inzake toegang, non-discriminatie, kostenbasing en transparantie opgelegd kunnen krijgen.¹²
- 27 De CRC-beslissingen van 29 juni 2018 hebben het geheel van deze maatregelen opgelegd aan Telenet. Deze beslissingen zijn genomen door de Conferentie van Regulators voor de elektronische communicatiesector (CRC) op basis van artikel 3 van het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006.¹³ Krachtens artikel 6 van dit samenwerkingsakkoord is de VRM verantwoordelijk voor de uitvoering van de CRC-beslissing van 29 juni 2018 voor wat betreft de elementen die tot zijn bevoegdheid behoren.¹⁴
- 28 Deze beslissing wordt aangenomen in uitvoering van de CRC-beslissing van 29 juni 2018 en brengt de verplichtingen inzake toegang, transparantie en non-discriminatie ten uitvoer. Een dergelijke uitwerking is noodzakelijk om ervoor te zorgen dat de verplichtingen effectief zijn en zodat de naleving van de non-discriminatieverplichting kan verzekerd worden.
- 29 Het gebruik van een marktanalyse als kaderbeslissing, alwaar de maatregelen die opgelegd worden aan de operator met een sterke machtspositie algemeen omschreven worden, is in het verleden reeds aanvaard door het Hof.¹⁵ Het logische gevolg hiervan is dat deze principiële verplichtingen uitgewerkt kunnen en moeten worden door verdere beslissingen.
- 30 De vier hierboven voorgestelde verplichtingen vullen elkaar aan. De VRM let er daarom op elke praktijk te controleren die een bron van discriminatie zou zijn of die de toegang van sommige operatoren tot de markt zou beperken, met name via de controle van de referentieaanbiedingen. Bovendien benadrukt de CRC-

¹² Overeenkomstig artikel 192 van het Mediadecreet.

¹³ 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, B.S. 28 december 2006, 75317.

¹⁴ Art. 6 samenwerkingsakkoord: "De regulerende instantie die de ontwerpbeslissing had voorgelegd, staat in voor de verdere uitvoering van de beslissing van de CRC. Deze regulerende instantie informeert de andere regulerende instanties die zijn opgesomd in artikel 2, 2°, van dit samenwerkingsakkoord over de maatregelen die genomen werden ter uitvoering van de beslissing van de CRC."

¹⁵ Brussel, 7 mei 2009, 2008/AR/787, punt 265.

beslissing van 29 juni 2018 het belang van de transparantieverplichting voor de alternatieve operatoren.¹⁶

- 31 De CRC heeft in zijn beslissingen van 29 juni 2018 besloten om een transparantieverplichting op te leggen bij de twee verschillende vormen van wholesaletoegang die Telenet moet aanbieden. Dit houdt onder andere in dat Telenet een referentieaanbod moet opstellen met betrekking tot het verlenen van toegang tot het digitale- en analoge-tv-aanbod¹⁷ en van toegang tot bitstream.¹⁸ Telenet diende een voorstel van referentieaanbod binnen zes maanden na de publicatie van de CRC-beslissing aan de VRM overgemaakt te hebben¹⁹.
- 32 Het doel van de publicatie van een referentieaanbod is om duidelijkheid te bieden omtrent de voorwaarden waaraan voldaan moet worden om van de diensten van de operator met een sterke machtspositie te kunnen genieten en om voldoende op voorhand te kunnen beoordelen of deze voorwaarden wel redelijk zijn.²⁰ Daarnaast moet het voldoende gespecificeerd zijn om te garanderen dat de operatoren niet hoeven te betalen voor faciliteiten die voor de gewenste dienst niet nodig zijn.
- 33 De CRC-beslissing van 29 juni 2018 benadrukt verder dat een continue actualisering van het referentieaanbod noodzakelijk is en wijst op de bevoegdheid van de VRM om aanpassingen aan het referentieaanbod op te leggen:

« Het referentieaanbod moet up-to-date gehouden worden door zijn auteur, meer bepaald wat betreft de technische ontwikkelingen en, in het algemeen, naar aanleiding van de evolutie van de elementen die het aanbod uitmaken. De operator met een sterke machtspositie moet geregeld de in het referentieaanbod verstrekte informatie controleren op nauwkeurigheid. Hij moet ze corrigeren indien ze onvolledig is geworden of niet meer klopt of indien ze de lezer kan

¹⁶ Zie §§ 1023-1024 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018: "1023 Het transparantiebeginsel bekleedt een fundamentele functie enerzijds voor de alternatieve operatoren die reeds begunstigde zijn, of de mogelijke begunstigten van een wholesaleaanbod, en anderzijds voor de regulator.

1024 Het maakt het meer bepaald mogelijk om:

1024.1 de zwakke onderhandelingspositie van de alternatieve operatoren het hoofd te bieden;

1024.2 de leesbaarheid van de technische architectuur, de contractuele voorwaarden en de economische en tarifaire voorwaarden van de wholesaleoperatoren met een sterke machtspositie te garanderen;

1024.3 de onderhandelingen over akkoorden inzake toegang te vergemakkelijken omdat die onderhandelingen dan kunnen worden gebaseerd op voorwaarden die alle partijen op voorhand kennen;

1024.4 ervoor te zorgen dat de alternatieve operatoren enkel een service kunnen kopen die ze echt nodig hebben, zonder te betalen voor een service die ze niet menen nodig te hebben;

1024.5 de naleving van de overige verplichtingen te garanderen en te controleren, met name de non-discriminatieverplichting."

¹⁷ Meer bepaald paragrafen 859 e.v. (toegang tot het platform van digitale televisie en doorverkoop van de analoge-televisiediensten) van de CRC-beslissing van 29 juni 2018 met betrekking tot de analyse van van de markt voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied (hierna "CRC-beslissing van 29 juni 2018").

¹⁸ CRC-beslissing van 29 juni 2018 aangaande de analyse van de markten voor breedband en televisieomroep, §§ 2312 e.v. en 2878 e.v.

¹⁹ CRC-beslissing van 29 juni 2018 met betrekking tot de analyse van van de markt voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied, § 1037.

²⁰ De noodzaak om over dergelijke informatie te beschikken wordt ook bevestigd in de CRC-beslissing van 29 juni 2018, § 1033.

misleiden. Zodra de auteur van het referentieaanbod vaststelt dat het aanbod achterhaald is of de informatie erin niet meer klopt/fout is, moet hij dit updaten of corrigeren binnen een redelijke termijn.

De VRM kan op elk moment verplichten om het referentieaanbod te wijzigen of bijkomende elementen te publiceren meer bepaald om rekening te houden met de evolutie van de aanbiedingen van de operator met een sterke machtspositie en de verzoeken van de alternatieve operatoren, op voorwaarde dat deze verzoeken gerechtvaardigd en evenredig zijn. »²¹

- 34 In de CRC-beslissing van 29 juni 2018 wordt bepaald wat er tenminste moet behandeld worden in het referentieaanbod. Het referentieaanbod behandelt onder andere de technische en tarifaire voorwaarden in verband met de toegang, de colocatiediensten, de informatiesystemen, de leveringsvoorwaarden, de technische beperkingen, de migratie van de eindgebruikers en de wijzigingen aan het zenderaanbod²².
- 35 De VRM zal via de huidige beslissing het referentieaanbod van Telenet beoordelen in het licht van dit reglementair kader.
- 36 Voor zover noodzakelijk, moet hierbij worden onderstreept dat het feit dat sommige elementen van de referentieaanbiedingen waarop deze beslissing betrekking heeft ongewijzigd zijn gebleven geenszins betekent dat de VRM zijn bevoegdheid verliest om ze later te wijzigen.

²¹ Zie §§ 1034-1035 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018.

²² Conform Bijlage G in de CRC-beslissing van 29 juni 2018.

4 Structuur van het referentieaanbod

- 37 Het referentieaanbod van Telenet²³ bestaat uit twee centrale documenten, die worden aangevuld met verscheidene juridische, technische, operationele en tarifaire bijlagen. De centrale documenten beschrijven het kader van de overeenkomst in algemene termen, terwijl de bijlagen alle nodige details bevatten. Het geheel van documenten beschrijft dus alle technische, operationele, juridische, financiële en tarifaire voorwaarden, processen en procedures die er bestaan tussen Telenet en een begunstigde operator.
- 38 Er is één centraal document per gereguleerde markt:
- 38.1 Referentieaanbod Breedbanddiensten, getiteld “ROBB”,
 - 38.2 Referentieaanbod Televisiediensten, getiteld “ROTV”.
- 39 Daarnaast bevat het referentieaanbod ook een document dat het aanbod van interactieve diensten of VoD (Video on Demand) beschrijft. Dit document is getiteld “TLN WRO AIDTV”.
- 40 Naast deze documenten bevat het referentieaanbod een groot aantal bijlagen. In de tabel hieronder wordt de inhoud van elke bijlage kort beschreven (indeling in categorieën zoals gecreëerd door Telenet).

Naam document		Titel	Inhoud
Algemene bijlagen “TLN_WRO_GA_”			
Algemeen	G_M_PAAA	“vertrouwelijkheid en aansprakelijkheid”	Deze bijlage moet ondertekend worden indien de toegangszoeker wil beschikken over vertrouwelijke elementen van het referentieaanbod.
	G_M_PAAB	“LoA”	Deze bijlage bevat een voorbeeld van een <i>“toelating voor het activeren van een dienst”</i> .
	G_M_PAAC	“algemene voorwaarden”	Deze bijlage beschrijft de algemene voorwaarden van de overeenkomst tussen Telenet en de alternatieve operator.
	G_M_PAAD	“Valid Request Framework”	Deze bijlage bevat het framework voor een geldig verzoek voor één of meer diensten uit het referentieaanbod breedband, televisie, of interactieve diensten.
	G_M_PAAE	“Naming conventions”	Deze bijlage bevat uitleg over de naamgeving van de verschillende bijlagen.

²³ <https://www2.telenet.be/nl/corporate/suppliers/>

Naam document		Titel	Inhoud
	G_M_PAAG	"Test and Implementation Procedures"	Deze bijlage beschrijft de implementatie- en testactiviteiten die uitgevoerd moeten worden opdat een alternatieve operator kan gebruikmaken van het Telenet referentieaanbod.
	G_M_PAAH	"Wholesale Alternative Operator Security Policy"	Deze bijlage beschrijft de informatieveiligheidsvereisten die verwacht worden van de begunstigde operator.
	G_P_PAAA	"Tarieven van de wholesale doorverkoop van de televisiediensten van Telenet"	Deze bijlage bevat de tarieven voor de wholesale televisiediensten van Telenet.
	G_P_PAAB	"Tarieven van de wholesale doorverkoop van de breedbanddienst van Telenet"	Deze bijlage bevat de tarieven voor de wholesale breedbanddiensten van Telenet.
Procesmatig	P_O_PDAB	"Adding TV Channel"	Deze bijlage definieert de procedure waarmee en de voorwaarden waaronder een alternatieve operator een eigen digitaal TV-kanaal kan toevoegen aan het Telenet-netwerk.
	P_C_PAAA	"Certificatie technici"	Deze bijlage beschrijft de procedure voor het verkrijgen van een certificatie voor technici van de begunstigde operator.
	P_O_PAAA	"Operationele processen en communicatie"	Deze bijlage beschrijft alle operationele processen die de begunstigde operator in staat stellen om zijn eindgebruikers te beheren, zoals bestelling, (de)activatie, melding storing en dergelijke.
	P_O_PAAB	"SLA & Voorspellingsysteem"	Deze bijlage beschrijft het voorspellingsstelsel en de SLA's tussen Telenet en de begunstigde operator.
	P_O_PDAA	"Back to Back CAS Support"	Deze bijlage definieert de voorwaarden waaronder de begunstigde operator ondersteuning implementeert en voorziet voor het CAS-systeem.
Technische bijlages "TLN_WRO_TA"			
Algemeen	G_A_PAAB	"Architecture ROTV and AIDTV"	Deze bijlage voorziet een high-level overzicht van de netwerk- en dienstarchitectuur van het Telenet referentieaanbod voor televisiediensten en interactieve diensten (VoD).
	G_C_PAAA	"General Certification Procedures"	Deze bijlage bevat algemene bepalingen voor de certificatieprocedures van CPE's of netwerkelementen die door de begunstigde operator verbonden worden met het netwerk van Telenet.
	G_M_PAAA	"Glossary List and Symbols"	Deze bijlage bevat de lijst van afkortingen en symbolen.

Naam document		Titel	Inhoud
	G_S_PAAA	"Specification NIU Interface"	Deze bijlage beschrijft de interface-poorten op de (Telenet) NIU waarop de begunstigde operator CPE's kan aansluiten.
	G_S_PAAB	"Specification of Device Management"	Deze bijlage beschrijft het operationele beheer van de CPE's door de begunstigde operator.
	G_S_PAAC	"Toepassing van installatie"	Deze bijlage beschrijft de situaties voor een installatie van een eindgebruiker, en beschrijft niet-technische vereisten voor de handelingen van de begunstigde operator bij het wijzigen van de binnenhuisinstallatie van een eindgebruiker.
TV	A_S_PAAA	"Specification and Certification TV Wall Outlet"	Deze bijlage beschrijft de functionele en non-functionele specificaties en vereisten voor de Telenet Wall Outlet.
	A_S_PAAB	"Specification and Certification Coax Patchcord"	Deze bijlage beschrijft de functionele en non-functionele specificaties en vereisten voor Telenet coax patchkabel (tussen de STB of modem van de begunstigde operator en de NIU).
Breedband	B_A_PAAA	"Architecture ROBB"	Deze bijlage voorziet in een high-level overzicht van de netwerk- en dienstarchitectuur van het Telenet referentieaanbod voor breedbanddiensten.
	B_S_PAAA	"Specification and Certification for AO Modem"	Deze bijlage beschrijft de functionele en non-functionele vereisten waaraan de CPE van de begunstigde operator moet voldoen.
	B_S_PAAB	"Specification and Certification BB and VOD IP Interconnect"	Deze bijlage beschrijft de specificaties waaraan de fysieke en logische interconnectie van het backbonenetwerk tussen alternatieve operator en Telenet moet voldoen.
	B_S_PAAC	"FUP"	Deze bijlage beschrijft hoe Telenet de FUP (Fair Use Policy) geïmplementeerd heeft voor de begunstigde operator.
IDTV	I_S_PDAA	"Specification and Certification AO STB"	Deze bijlage beschrijft de functionele en non-functionele vereisten waaraan de STB van de begunstigde operator moet voldoen.
	I_S_PDAB	"Specification and Certification iDTV interconnection"	Deze bijlage beschrijft de functionele vereisten van de DVB-C interconnectie die de begunstigde operator moet implementeren.
	I_S_PIAA	"Specification and Certification AO VoD Back-End"	Deze bijlage beschrijft de back-end vereisten waaraan de begunstigde operator moet voldoen voor de VoD-interconnectie (IP of DVB-C).

Naam document		Titel	Inhoud
Technische processen	T_T_PAAA	“Co-location and physical interconnect”	Deze bijlage beschrijft de procedures voor colocatie.
	T_T_PAAA/B <i>(dubbele naamgeving)</i>	“Co-location Code of Conduct”	Deze bijlage bevat de gedragscode die moet ondertekend worden door elke Certified Technician die een colocatieruimte binnengaat.
	T_T_PAAB	“Lawful Intercept Procedures”	Deze bijlage beschrijft hoe de begunstigde operator moet voldoen aan de vereisten voor legale interceptie (lawful intercept).
	T_T_PAAE	“WHS AO Interface documentation”	Deze bijlage beschrijft de interactie tussen de alternatieve operator en Telenet. Via deze interacties kan de alternatieve operator orders invoeren, nieuwe wholesale producten activeren en zijn product portfolio en diensten beheren.

41 Deze beslissing bevat enkel de punten waarover de VRM een standpunt inneemt, welke het voorwerp uitmaakt van onderhavige beslissing, zijnde:

- De doorverkoop/overdracht overeenkomst en beperkingen ten aanzien van niet-particuliere diensten
- De benodigde informatie voor het verwerven van eigen kanalen
- Verplichtingen aangaande de Letter of Authority
- Het Valid Request Framework
- De inclusie van deactivatie in “Single Installer”
- Toegang van Telenet tot de decoder en modem van de begunstigde
- Verdere detaillering van de bijlage voor colocatie
- Aanpassingen aan de forecasting-regels
- Aanpassing, uitbreiding van bestaande SLA’s en definitie van nieuwe SLA’s.
- Overige onderwerpen

5 Doorverkoop/overdracht overeenkomst en beperkingen ten aanzien van niet-particuliere diensten

5.1 Inleiding

- 42 Telenet onderwerpt de overdracht en de doorverkoop van de overeenkomst aan een redelijke vraag²⁴ en beperkt de verkoopmogelijkheid tot eindgebruikers²⁵. Bovendien beperkt Telenet de toegangsverplichting tot diensten met een dynamisch IP adres.²⁶ Verder beperkt Telenet het aantal aansluitingen per eindgebruiker en bijhorende NIU tot één²⁷ en het aantal wandcontactdozen tot vier²⁸. Daarenboven stelt Telenet ook dat alle breedbandprofielen onderworpen zijn aan traffic management maatregelen²⁹.
- 43 Sommige operatoren betwisten deze beperkingen; zij stellen dat deze niet in overeenstemming zijn met het regelgevende kader en dat ze de commerciële belangen van de afnemende partijen in de weg staan.
- 44 In het algemeen stellen de operatoren dat Telenet te weinig ruimte laat voor differentiatie en uiteindelijk een aanbod aan niet-residentiële klanten onmogelijk maakt of tenminste op ongerechtvaardigde wijze beperkt. Dit zou bovendien niet in overeenstemming zijn met het toepasselijke regelgevende kader.

²⁴ Zie sectie 4.2.4 ROTV en ROBB.

²⁵ Zie § 75, § 107 en § 108 in ROBB en §92 en §111 in ROTV.

²⁶ Zie definitie D 12 (§20): *"De dienst met dynamisch IP adres die door Telenet aan klanten, op basis van, en binnen, een bepaald Profiel, snelle toegang tot het Internet biedt en welke ter beschikking gesteld kan worden via Bitstream aan de Begunstigde."* en §30 in de bijlage "Specification and certification BB and VoD IP interconnect": *"TLN participates in IP pool management and IP address assignment services for AO end-users. The effective dynamic IP address assignment to individual AO end-users customers is the responsibility of the AO NCP. The AO uses its own IP address range for each of the 5 RPOIs and Telenet configures these ranges in the appropriate NE on a per RPOI basis. Multiple ranges are required per RPOI. The AO needs to assign "dynamic" IP addresses to its individual end-user devices that are selected via a dynamic algorithm (e.g. round robin) from the AO IP ranges configured for a particular RPOI. The address "lease-time" needs to be of limited duration (maximum 24H). In addition the "lease-time" should not be lower than 2 hours to avoid excessive network overhead. The AO dynamic IP address selection algorithm should in at least 95% of the cases, select a different address for two consecutive leases of the same modem."*

²⁷ Zie definitie D 27 (§33) in ROTV en definitie D 29 (§38) in ROBB: *"Kabelaansluiting: ... Eén en maximaal één Kabelaansluiting per Eindgebruiker is verplicht..."* en definitie D35 (§42) in ROTV en definitie D42 in ROBB (§53) : *"Er is slechts een uniek Overnamepunt per woning."*

²⁸ Zie definitie D 17 (§22) in ROTV: *"Eindgebruiker: ... Een klant mag niet meer dan 4 TV Wandcontactdozen hebben aangesloten voor het ontvangen van één en dezelfde TV Dienst..."*

²⁹ Zie §87 bij sectie 3.1.3 in ROBB: *"Alle Breedbanddiensten zijn onderworpen aan Traffic Management"*

5.2 Analyse

- 45 Vooreerst wil de VRM benadrukken dat elke begunstigde in staat moet kunnen zijn om alle functionaliteiten, die Telenet aan zijn eindklanten (zowel residentieel als professioneel) biedt, te kunnen dupliceren³⁰.

5.2.1 Overdracht/doorverkoop van de overeenkomst

- 46 Wat betreft de **overdracht van de overeenkomst**, voor zover de inhoud van de overeenkomst gelijk kan gesteld worden aan het ingaan op de bestaande bepalingen van het referentieaanbod,³¹ acht de VRM de voorgestelde beperking niet noodzakelijk, noch evenredig. Het gereguleerde kader voorziet in geen beperkingen aangaande de overdracht van de overeenkomst. De VRM ziet ook geen reden waarom deze mogelijkheid voor een begunstigde ingeperkt zou moeten worden.
- 47 In dezelfde lijn bepaalt de CRC-beslissing van 29 juni 2018 dat een contract op basis van de referentieaanbieding in principe gesloten moet worden binnen een periode van 15 dagen.³² Ook deze bepaling vermeldt nergens dat dit enkel moet gebeuren op basis van een redelijke vraag. Naar analogie met de voorgaande paragraaf is de VRM van oordeel dat de overdracht van een bestaande overeenkomst op basis van het referentieaanbod ook niet onderworpen moet worden aan een redelijke vraag. Telenet moet alle betrokken paragrafen in het referentieaanbod overeenkomstig het standpunt van de VRM aanpassen.
- 48 Wat betreft de **doorverkoop van de overeenkomst** voorziet het gereguleerde kader eveneens nergens in een mogelijke beperking hierop. Bovendien verzekert de definitie van doorverkoop juist de redelijkheid ervan. Het product dat doorverkocht wordt, is immers op technisch vlak identiek aan hetgeen aan de eigen retailklanten van de SMP-operator of van de begunstigde operator wordt verkocht en er bestaat geen mogelijkheid om op basis daarvan gedifferentieerde diensten aan te bieden.³³ In dat opzicht acht de VRM de stelling correct dat hiermee een mogelijke beperking op de commerciële vrijheid van de

³⁰ § 991 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018: "Wanneer de operator met een sterke machtspositie een nieuw retailaanbod wenst te ontwikkelen of een bestaand retailaanbod wenst aan te passen, moet hij garanderen dat het technisch dupliceerbaar is op basis van de wholesale-input die hij verstrekt. De VRM kan op gelijk welk moment eisen van de operator met een sterke machtspositie dat hij alle nodige informatie verstrekt om aan te tonen dat de technische dupliceerbaarheid volledig is gegarandeerd. Wanneer de omstandigheden dat vergen, kan de VRM bovendien van de operator met een sterke machtspositie eisen dat hij dupliceerbaarheidstests uitvoert en/of alle nuttige informatie verstrekt aan de VRM om zelf de dupliceerbaarheid te evalueren."

³¹ Het referentieaanbod moet in lijn opgesteld zijn met de verplichtingen die volgen uit het gereguleerde kader, zijnde de CRC-beslissing van 29 juni 2018.

³² Zie § 897 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018.

³³ Overeenkomstig de gehanteerde definities in sectie 21.3 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018 aangaande de analyse van de markten voor breedband en televisieomroep.

begunstigden ontstaat en dat de concurrentie op ongerechtvaardigde wijze belemmerd kan worden.

- 49 In elk geval draait Telenet de bewijslast om zonder enige reden. Indien Telenet van mening is dat de overdracht of doorverkoop van de overeenkomst niet redelijk zou zijn, is het aan haar om dat afdoende te rechtvaardigen. De CRC-beslissing voorziet bovendien expliciet in de mogelijkheid tot weigering van een onredelijk verzoek indien voldoende gerechtvaardigd, zelfs als de diensten inbegrepen zijn in het referentieaanbod.³⁴
- 50 De VRM stelt vast dat het referentieaanbod (o.a. de algemene voorwaarden³⁵, de LoA³⁶ of het valid request framework) veel verwijzingen bevat die impliceren dat de verkoop van de wholesale producten beperkt is tot eindgebruikers. Zo mogen begunstigden niet praten met andere partijen over het contract met Telenet of wordt er consistent gesproken van eindgebruikers van begunstigde operatoren³⁷. In lijn met de voorgaande paragrafen die stellen dat een doorverkoop mogelijk moet zijn, acht de VRM dat al deze (impliciete of expliciete) verwijzingen naar en beperkingen tot verkoop aan eindgebruikers moeten aangepast worden.

5.2.2 Diensten aan niet-residentiële klanten

- 51 Hieronder zal de VRM ingaan op de verschillende elementen die in de weg staan van het kunnen aanbieden van diensten aan niet-residentiële klanten en de elementen die ontbreken in het referentieaanbod hieromtrent zodat het voor begunstigden onvoldoende duidelijk is of en hoe ze dit kunnen aanbieden.
- 52 De VRM heeft Telenet er reeds op gewezen dat een beperking van de toegangsverplichting tot het leveren van residentiële diensten ongeoorloofd is. Zo stelt de CRC-beslissing van 29 juni 2018 aangaande de analyse van de markten voor breedband en televisieomroep ook expliciet:

“Het gebruik van de wholesaleproducten mag niet worden beperkt op grond van de aard van de eindklant (particulier of onderneming). Zo'n beperking zou een

³⁴ Overeenkomstig § 866 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018.

³⁵ Dit bevat strenge vertrouwelijkheidsverplichtingen, die een bespreking tussen een begunstigde operator en een eventuele doorverkoper onmogelijk maken.

³⁶ Een LoA (Letter of Authority, zie ook hoofdstuk **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.**) is enkel van toepassing vo or verkoop aan eindgebruikers.

³⁷ Zoals bv de definitie van eindgebruikersovereenkomst in ROBB en ROTV of §170 en §164 in ROBB en ROTV.

*belemmering vormen voor de capaciteit van de alternatieve operatoren om te vernieuwen en om zich te differentiëren.*³⁸

- 53 Bovendien heeft de CRC in zijn beslissing van 29 juni 2018 een substitueerbaarheidstest uitgevoerd tussen particuliere en niet-particuliere retailaanbiedingen. In § 1664 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018 aangaande de analyse van de markten voor breedband en televisieomroep, kwam de CRC tot de volgende conclusie: *“De aanbiedingen van centrale toegang die particuliere en niet-particuliere retailaanbiedingen ondersteunen, maken deel uit van dezelfde productmarkt.”* Zowel uit de definitie van de productmarkt als de omschrijving van de toegangsremedie blijkt dus duidelijk dat er geen onderscheid mag gemaakt worden tussen residentieel gebruik en zakelijk gebruik. Daarenboven stelt het besluit van het BIPT van 13 december 2019 aangaande de analyse van de markt voor hoogwaardige toegang dat de breedbandproducten die aangeboden worden op de kabelnetwerken over coax niet tot die markt behoren.³⁹ Dit bevestigt nogmaals dat de breedbandproducten die over coax worden aangeboden, behoren tot markt 3b, overeenkomstig het CRC besluit van 29 juni 2018.
- 54 Hetzelfde geldt voor de **beperkingen aangaande het aantal aansluitingen of wandcontactdozen per eindgebruiker**. Deze beperkingen limiteren, zonder noodzakelijke reden, het vrij gebruik van de bitstreamtoegang en beperken dus de differentiatie mogelijkheden van de begunstigden.⁴⁰
- 55 Telenet stelt dat slechts in zeer uitzonderlijke gevallen een klant meerdere aansluitingen heeft en dat dit gelieerd is aan de NIU. Telenet staat echter wel open om meerdere aansluitingen toe te staan in het kader van een redelijke vraag.⁴¹ Het BIPT bepaalt daarom dat Telenet deze mogelijkheid tot redelijke vraag moet toevoegen aan het referentieaanbod. Dit betekent onder andere dat de definitie (29) “Kabelaansluiting” van de ROBB en ROTV bijlagen van het referentieaanbod van Telenet moet aangepast worden, dat de strikte beperking

³⁸ Zie § 2333 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018 aangaande de analyse van de markten voor breedband en televisieomroep.

³⁹ Zie sectie 9.1. “Substitueerbaarheid tussen breedbandtoegang en hoogwaardige connectiviteit” en sectie 15.3 “Substitueerbaarheid tussen de diensten van hoogwaardige toegang en de diensten van centrale toegang” van het besluit van het BIPT van 13 december 2019 aangaande de analyse van de markt voor hoogwaardige toegang.

⁴⁰ De VRM verwijst hiervoor ook naar §2333 van het CRC besluit van 29 juni 2018: *“Het gebruik van de wholesaleproducten mag niet worden beperkt op grond van de aard van de eindklant (particulier of onderneming). Zo'n beperking zou een belemmering vormen voor de capaciteit van de alternatieve operatoren om te vernieuwen en om zich te differentiëren. De vrijheid van gebruik van de wholesaleproducten is overigens een algemeen principe.”* Het spreekt voor zich dat het vrij gebruik van toegang tot het televisieplatform en het verbod op het opwerpen van ongerechtvaardigde belemmeringen eveneens opgaat voor de markt aangaande televisieomroep.

⁴¹ Zo stelt Telenet in zijn reactie op de consultatie dat: *“Indien een begunstigde operator botst op een situatie waarin deze beperking een probleem vormt, kan hiervoor steeds de procedure van redelijk verzoek worden ingeroepen.”*

van één kabelaansluiting per eindgebruiker moet verwijderd worden en dat er een redelijke vraag kan gesteld worden over een bijkomende aansluiting.

- 56 Verder stelt Telenet dat de beperking tot 4 TV wandcontactdozen voornamelijk is ingegeven door auteursrechtelijke beperkingen. De VRM kan hiermee niet akkoord gaan. Auteursrechtelijke onderhandelingen vinden plaats tussen de begunstigde en derde partijen, waarbij Telenet geen betrokken partij is. Indien de begunstigde op formele wijze kan bevestigen dat er geen auteursrechtelijke problemen bestaan om meerdere TV wandcontactdozen te gebruiken, dan mag Telenet niet op deze basis beperkingen opleggen. De begunstigde moet dus in staat zijn om meer dan 4 TV wandcontactdozen aan te bieden.
- 57 In dit kader wijst de VRM op het onderliggend verband tussen (en het uiteindelijke doel van) de vornoemde beperkingen: een beperking van de toegangsverplichting tot residentieel gebruik. Zo gebruiken business-diensten typisch vaste IP-adressen⁴², noodzaakt de afname van een business-dienst en een retail-dienst twee kabelaansluitingen per eindgebruiker en sluit de beperking tot 4 wandcontactdozen sowieso business-klienten als hotels, woonzorgcentra of hospitalen uit. Deze beperkingen sluiten op voorhand bepaalde vormen van niet-residentieel gebruik van de toegangsremedie uit en zijn daarom niet redelijk.

5.3 Conclusie

- 58 De VRM acht het niet gerechtvaardigd om de overdracht en de doorverkoop van de overeenkomst op basis van het referentieaanbod te onderwerpen aan een redelijke vraag. De betrokken paragrafen in het referentieaanbod moeten zodanig aangepast worden dat deze beperkingen niet meer bestaan.
- 59 Beperkingen tot één aansluiting of 1 NIU, beperkingen tot 4 wandcontactdozen sluiten bepaalde gebruiken van de toegangsremedie op voorhand uit, wat niet conform de CRC-beslissing van 29 juni 2018 aangaande de analyse van de markten voor breedband en televisieomroep is, en worden daarom verworpen. De betrokken paragrafen in het referentieaanbod moeten zodanig aangepast worden dat deze beperkingen niet meer bestaan.
- 60 Daarenboven moet Telenet zijn referentieaanbod aanvullen met een specifieke eligibility procedure (meerdere adressen per aanvraag) en bijkomende processen

⁴² Bijvoorbeeld het corporate fibernet aanbod van Telenet biedt tot 8 vaste IP-adressen aan.

en procedures ontwikkelen die de begunstigde operator in staat stellen om de hoogwaardige dienstgaranties, horend bij een niet-particuliere dienst, te leveren. Deze processen en procedures moeten beschreven worden in het referentieaanbod en beperkingen moeten opgeheven worden.

6 Eigen kanalen

6.1 Inleiding

- 61 Orange meent dat de redelijkheid van tenminste drie eigen kanalen zou moeten vaststaan, rekening houdende met de vele eigen kanalen die Telenet aanbiedt, het auto-promotie kanaal waarover Telenet beschikt en het feit dat drie kanalen noodzakelijk zijn bij het effectief willen benutten van exclusieve voetbalrechten (bijvoorbeeld Jupiler League, waar de kabeloperatoren zelf vaak 3 matches tegelijkertijd uitzenden op 3 verschillende kanalen). Bovendien zouden enkel exclusieve⁴³ kanalen mogen gerekend worden als eigen kanalen. Niet-exclusieve kanalen zijn kanalen die Telenet ook zou kunnen uitzenden (maar waarvoor Telenet dus kiest om het niet te doen).
- 62 Orange stelt verder dat er een maximale implementatietermijn (end-to-end) moet bestaan van drie maanden om over een eigen kanaal te kunnen beschikken en dat de implementatie van een eigen kanaal in elk geval op niet-discriminatoire basis moet afgerond kunnen worden.⁴⁴ Telenet hanteert op dit ogenblik een termijn van twee maanden die begint te lopen vanaf het ontvangen van het testsignaal. Bovendien vermeldt het referentieaanbod meermaals de uitvoering van een niet nader gespecificeerde “feasibility check” waarbij er verwezen wordt naar eventueel beschikbare capaciteit, die dus een negatief resultaat kan opleveren. Niet alleen bevat de gevraagde informatie voor deze “feasibility check” concurrentiële informatie zoals de naam van de zender en het aantal kijkers, het zorgt ook voor onduidelijkheid en mogelijk tot aanzienlijke vertragingen.
- 63 Daarnaast klaagt Orange over de onduidelijkheid met betrekking tot kanalen die zowel een begunstigde als Telenet uitzenden en waarvan Telenet besluit om ze niet langer aan te bieden.⁴⁵ De onzekerheid over de stopzettingsdatum heeft een impact op het contract dat een begunstigde met de content providers moet sluiten. De noodzaak om afwijkende clausules te moeten sluiten verzwakt immers de onderhandelingspositie van de begunstigde ten opzichte van de content providers.

⁴³ Waarbij de zender en Telenet een overeenkomst hebben dat enkel en alleen Telenet de zender mag uitzenden. Zoals bv Studio 100 heeft met Proximus.

⁴⁴ Dat wil zeggen dat indien het duidelijk is dat een kabeloperator in minder dan drie maanden zelf een kanaal kan toevoegen, het dit ook moet kunnen doen voor een alternatieve operator.

⁴⁵ Waardoor een gedeeld kanaal ineens een eigen kanaal zou moeten worden of waardoor de begunstigde dit kanaal ook zou moeten schrappen.

6.2 Analyse

- 64 De CRC-beslissing van 29 juni 2018 voorziet er duidelijk in dat een begunstigde recht heeft op tenminste twee eigen kanalen.⁴⁶ Het regelgevende kader beperkt het aantal eigen kanalen dus geenszins tot twee, maar stelt dat het verkrijgen van meer dan twee eigen kanalen moet gebeuren via het stellen van een redelijke vraag.⁴⁷ Hoewel de hierboven aangehaalde redenen in § 61 de nood aan extra kanalen voor een begunstigde aantonen, is de CRC-beslissing duidelijk en zal er voor een derde of vierde (etc.) eigen kanaal de procedure van de redelijke vraag moeten gevolgd worden.
- 65 Het voorstel van een operator om enkel echt exclusieve kanalen te beschouwen als eigen kanalen stoot op eventuele beperkingen aangaande de beschikbare capaciteit voor nieuwe kanalen. De *prima facie* redelijkheid van “slechts” twee eigen kanalen is enkel vastgelegd omwille van de beperkte spectrale ruimte. De CRC heeft wel de mogelijkheid gelaten om een groter aantal eigen kanalen te vragen, waarbij de SMP-operator, onder andere, deze beperkte capaciteit zal moeten aantonen, indien hij het verzoek zou weigeren.
- 66 De gevraagde informatie voor de “feasibility check” moet zich beperken tot objectieve technische elementen zoals service type, formaat, video codec, audio codec,... Andere informatie zoals service name, verwacht aantal kijkers,... bevat echter essentiële strategische informatie over het gewenste eigen kanaal van de begunstigde operator en is niet noodzakelijk voor de technische implementatie van dat kanaal door Telenet. De begunstigde operator kan daarom niet gedwongen worden om deze informatie te geven
- 67 Binnen het kader van de “feasibility check”, kan een begunstigde ook vragen om zijn eigen kanalen in een andere kwaliteit, formaat, video codec, audio codec, audio codec,... uit te zenden dan Telenet zodat de begunstigde zich, op basis van beeld- en/of geluidskwaliteit kan onderscheiden van het televisie-aanbod van Telenet⁴⁸.

⁴⁶ Overeenkomstig § 957 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018.

⁴⁷ Waarbij de VRM kan tussenkomen indien dit noodzakelijk zou zijn overeenkomstig voetnoot 450 van het de CRC-beslissing van 29 juni 2018: “Indien nodig zal de VRM de redelijkheid van deze vraag onderzoeken onder andere rekening houdende met een rechtvaardige en niet-discriminatoire verdeling van het aantal kanalen tussen de SMP operator en de begunstigden en met de beschikbare capaciteit en het beheer daarvan door de SMP operator, bijvoorbeeld de toevoegingen en verwijdering van kanalen, de uitzending van exclusieve of quasi-exclusieve kanalen (auto-promotie kanalen of “huis” kanalen) of regionale differentiatie.”

⁴⁸ Zie § 865 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018 : “Bovendien zullen Telenet (inclusief SFR) en Nethys moeten voldoen aan redelijke verzoeken om toegang, ook wanneer de gevraagde diensten aangaande het digitale televisieplatform of het analoge televisieaanbod niet opgenomen zijn in het referentieaanbod, waarbij dit gebrek aan een referentieaanbod geen beletsel vormt voor redelijke verzoeken om toegang waarin het referentieaanbod niet voorziet.”

- 68 De VRM acht het redelijk dat er een totale doorlooptermijn bepaald wordt om zekerheid te kunnen bieden aan een begunstigde over wanneer het eigen kanaal uiteindelijk kan uitgezonden worden. Dit is immers een belangrijk aspect bij de onderhandelingen tussen een operator en een content provider en bij het opzetten van marketingcampagnes naar huidige en potentieel nieuwe klanten. De VRM benadrukt daarbij dat de “feasibility check” niet in de weg mag staan van de correcte uitvoering van de toegangsverplichting, die duidelijk bepaalt dat een begunstigde tenminste twee eigen kanalen moet kunnen aanbieden. Deze procedure moet binnen een duidelijke en redelijke termijn afgehandeld worden.⁴⁹
- 69 De VRM acht een maximale doorlooptermijn van twee maanden (in plaats van de initieel voorgestelde drie maanden) redelijk gezien de termijn waarin Telenet in staat is gebleken om nieuwe kanalen voor zowel Orange als, en voornamelijk, voor zichzelf in gebruik te stellen.⁵⁰ De VRM wil dan ook benadrukken dat deze twee maanden als een maximale termijn moeten beschouwd worden. Indien Telenet in staat is om voor zichzelf een kanaal sneller dan deze twee maanden in dienst te zetten, dan moet dit voor een begunstigde, die hetzelfde kanaal wil aanbieden, ook mogelijk zijn binnen diezelfde termijn.⁵¹
- 70 De VRM wijst op het groot verschil tussen de maximale implementatietermijn van twee maanden en de gepubliceerde termijn van 1 dag tussen de ondertekening van het contract met Eleven Sports en de uitzending van de tweede speeldag. Dergelijke grote verschillen worden gedeeltelijk verklaard door een aantal factoren⁵² die eigen zijn aan de onderhandelingen rond de contentrechten, maar maken vooral duidelijk dat de initieel voorgestelde doorlooptermijn van drie maanden onredelijk lang was.
- 71 Telenet stelt dat zij geen controle heeft over een deel van de procedure, namelijk het aanleveren van het testsignaal en dat er dus geen totale termijn kan vastgelegd worden. De VRM gaat akkoord met de stelling van Telenet dat vertragingen die aan een begunstigde te wijten zijn, niet aan haar mogen aangerekend worden. Gezien Telenet echter bepaalde handelingen moet stellen

⁴⁹ De noodzaak om dit te benadrukken en een specifieke termijn te bepalen wordt bevestigd door het feit dat Telenet met betrekking tot het aanbieden van eigen kanalen recentelijk veroordeeld is door het Hof van Beroep te Antwerpen (2018/AR/1597) door “te weigeren in het algemeen redelijke technische, operationele en financiële voorwaarden daarvoor te stellen”.

⁵⁰ Zo kan er verwezen worden naar de implementatie van de kanalen van Eleven Sports met betrekking tot de Belgische voetbalcompetitie in 2020. Orange verwierf deze uitzendrechten, op het moment dat Telenet nog bezig was met de onderhandelingen. Aangezien Telenet deze zenders op dat moment dus niet uitzond, was Orange verplicht om drie eigen kanalen aan te vragen voor deze zenders, waarvoor in principe een termijn van drie maanden zou gelden. In realiteit, bleek één maand te volstaan. Deze termijn van drie maanden of één maand was echter niet noodzakelijk voor Telenet zelf dat in staat bleek om één dag na het afronden van de onderhandelingen met Eleven, de zenders aan te bieden.

⁵¹ Rekening houdende met de verplichting tot non-discriminatie die op Telenet rust.

⁵² Zo kon Telenet profiteren van de eerdere implementatie van Eleven Sports door Orange en het feit dat het eerder ook al Eleven Sports uitzond.

vooral het testsignaal wordt gestuurd (zoals feasibility check) en nadat het signaal ontvangen wordt, blijft de VRM erbij dat een totale timer nuttig blijft. Indien de periode van twee maanden overschreden wordt en Telenet kan aantonen dat de reden hiervoor ligt bij vertragingen die door de begunstigde veroorzaakt worden, dan is het duidelijk dat het probleem niet bij Telenet ligt en kan er aan de overschrijding van de termijn ook geen gevolg verbonden worden.

- 72 De VRM beslist daarom dat Telenet het wholesale proces voor de toevoeging van een eigen kanaal zal beschrijven in de bijlage met onderscheid van de verscheidene technische stappen⁵³ en de bijhorende termijnen. Op deze manier, heeft de begunstigde een idee van het proces waarin hij zich bevindt en kan hij het verloop van zijn aanvraag bewaken.
- 73 Wat betreft het opzeggen van een kanaal door Telenet en de gevolgen daarvan op een begunstigde heeft de VRM begrip voor het tijdelijke probleem dat daardoor ontstaat. Vooreerst moet er benadrukt worden dat de CRC reeds in het verleden een termijn bepaald heeft voor de opzegging van kanalen:
- Schrappen digitale zender: 6 maanden;
 - Schrappen analoge zender: 2 maanden.⁵⁴
- 74 Deze kennisgevingstermijn vangt reeds ten dele de gevolgen op voor begunstigten wanneer Telenet een kanaal schrapt. De meeste contracten met content providers hebben echter een langere duur dan zes maanden en dit systeem van voorafgaande kennisgeving is niet optimaal.⁵⁵ Deze dynamiek leidt tot een onvoorspelbaar verloop, wat moeilijk te vatten is in vooraf bepaalde scenario's en bijhorende notificatietermijnen. Dit heeft tot gevolg dat de operationele samenwerking aangaande het kunnen uitzenden van zenders van nabij zal moeten opgevolgd worden door de VRM rekening houdende met de verschillende remedies in de wholesale omroepmarkt, teneinde een eerlijke concurrentie te verzekeren
- 75 Teneinde een beter evenwicht te kunnen bieden in deze voor alle partijen complexe situatie acht de VRM het redelijk om de begunstigde in staat te stellen om tijdelijk een geschrappt kanaal toch nog uit te zenden. Op die manier heeft

⁵³ Opzetten interconnectie, aanbrengen testsignaal, opstellen service plan, configuratie MUX'en, testing, implementatie, go-live...

⁵⁴ Zie § 68 van de CRC-beslissing van 3 september 2013 betreffende de wholesalereferentieaanbieding van Telenet.

⁵⁵ De onderhandelingen tussen Telenet en content providers kunnen immers aanslepen waardoor het zes maanden op voorhand nog niet duidelijk is of dit kanaal aangeboden zal blijven of niet. Besprekingen over de verlenging van bestaande contracten kunnen lopen tot op de laatste dag van het bestaande contract, zonder dat er voorafgaand een indicatie bestaat over een verlenging of stopzetting.

een begunstigde zeker de tijd om de beschikbare opties te overlopen, eventueel een eigen kanaal aan te vragen of een bestaand eigen kanaal te schrappen. De VRM acht een maximale termijn van zes maanden waarin de begunstigde het kanaal nog kan uitzenden redelijk, rekening houdende met de normale duurtijd van contracten aangaande content rechten en teneinde de onderhandelingspositie van een begunstigde niet te zeer te verzwakken. Volgens de VRM dient de tijdelijke uitzendtermijn dan ook langer te zijn dan de implementatietermijn voor een eigen kanaal daar de begunstigde voldoende tijd moet hebben om de optie te evalueren om het geschrapte kanaal te beschouwen als een eigen kanaal.

- 76 De VRM verduidelijkt verder dat het doel van de verdere uitzending is om een begunstigde zes maanden de tijd te geven om te beslissen wat hij wil doen met het betrokken digitaal kanaal en het ook in te voegen, indien hij dat wenst. Deze maatregel wordt genomen omdat blijkt dat ofwel de kennisgevingstermijn (aangaande de stopzetting van een kanaal) niet wordt gerespecteerd ofwel omdat er een standaard kennisgeving gebeurt van een hele reeks kanalen die mogelijk worden stopgezet (maar waar de onderhandelingen tussen de SMP operator en de mediabedrijven nog lopende zijn).⁵⁶ De totale termijn van notificatie en verdere uitzending moet daarom niet langer zijn dan zes maanden, zolang het voor de begunstigde maar duidelijk is dat het kanaal effectief zal stopgezet worden.
- 77 Telenet acht de verdere uitzending mogelijk mits de begunstigde operator de uitdrukkelijke toestemming heeft van de zender. De VRM gaat echter niet akkoord met het voorstel dat de begunstigde operator deze toestemming moet overmaken aan Telenet. Het is de verantwoordelijkheid van de begunstigde om hierover te beschikken en de formele bevestiging van de begunstigde dat hij over de rechten beschikt, is voldoende om de aansprakelijkheid naar aanleiding van een eventuele overtreding bij hem te leggen.
- 78 Orange vraagt daarnaast dat 1) een kanaal gedeeld mag worden door meerdere begunstigden en 2) dat in dat geval de VRM de noodzakelijke regels zal bepalen. Verder wil Orange ook de mogelijkheid om zijn zenders op een andere kwaliteit (zoals compressie, resolutie, HDR, DolbyVision,...) uit te zenden dan Telenet.

⁵⁶ Een dergelijke standaardnotificatie is in de praktijk niet bruikbaar voor een begunstigde omdat het helemaal niet zeker is dat die kanalen uiteindelijk effectief zullen worden stopgezet.

- 79 Indien er een nieuwe begunstigde operator zou bijkomen met de nodige toegangsrechten op de inhoud van bepaalde zenders die reeds door een andere begunstigde aangeboden wordt, maar niet door Telenet, is het inderdaad efficiënter dat deze nieuwe begunstigde gebruik maakt van dezelfde kanalen waarover de andere begunstigde beschikt, zodat dit kanaal slechts eenmaal over het netwerk van Telenet uitgezonden wordt. Telenet moet daarom in zijn referentieaanbod verduidelijken dat een eigen kanaal gedeeld kan worden door verschillende begunstigden.
- 80 Orange meldt ook dat in het kader van de “*analogue switch off*” (ASO) er niet alleen capaciteit vrijkomt, maar ook dat bepaalde digitale kanalen niet-geëncrypteerd zullen doorverstuurd worden. Indien Orange nog niet beschikt over de rechten van deze zender, kan dit tot gevolg hebben dat hun eindklanten illegaal toegang krijgen tot de inhoud van dat kanaal. Ook Telenet kondigde reeds aan dat de ASO zal gepaard gaan met de ongeëncrypteerde uitzending van sommige kanalen wat een belangrijke impact heeft op de begunstigden die moeten beschikken over de rechten van deze ongeëncrypteerde kanalen.⁵⁷
- 81 De VRM is hierbij van oordeel dat het belangrijk is dat Telenet de begunstigden hiervan minstens zes maanden⁵⁸ op voorhand op de hoogte brengt zodat zij over voldoende tijd beschikken om te kunnen onderhandelen met de betrokken zenders.
- 82 De VRM stelt verder vast dat de ASO eveneens een onvoorspelbare dynamiek kan creëren op de markt. Er komt dan immers een grote frequentiecapaciteit vrij en het is onzeker voor welke diensten Telenet deze capaciteit zal gebruiken (voor digitale televisie of voor internet?). Hierbij is het hoe dan ook belangrijk dat de begunstigden eveneens in aanmerking kunnen komen om van deze bijkomende capaciteit te kunnen genieten. Dit kan door toegang te verlenen tot meer eigen kanalen, alsook door toegang tot een hogere bandbreedte.

6.3 Conclusie

- 83 Telenet zal alle onderdelen van het referentieaanbod met betrekking tot eigen kanalen aanpassen overeenkomstig de hierboven vermelde standpunten:

⁵⁷ Anders ontvangen de eindklanten van de begunstigden deze kanalen zonder dat deze kanalen hiervoor een vergoeding krijgen van de begunstigde.

⁵⁸ § 917 uit de CRC-beslissing van 29 juni 2018: “*Niettemin blijft een kennisgevingstermijn van zes maanden gepast gezien het belangrijke commerciële aspect van een analoge ‘switch-off’.*”

- 83.1 De maximale implementatie van een termijn van zes maanden waarin een begunstigde het afgeschafte kanaal nog kan uitzenden.
- 83.2 De implementatie van een totale doorlooptijd van twee maanden voor het aanvragen van een eigen kanaal en een beschrijving van zijn wholesale proces voor de toevoeging van een eigen kanaal met een onderscheid van de verscheidene technische stappen⁵⁹ en de bijhorende termijnen.
- 83.3 De gevraagde informatie voor de “feasibility check” moet aangepast worden en zich beperken tot technische elementen zoals service type, formaat, video codec, audio codec,... De naam van de zender en het verwacht aantal klanten is in eerste instantie niet noodzakelijk voor een feasibility check.
- 84 Daarenboven moet Telenet in zijn referentieaanbod verduidelijken dat een eigen kanaal gedeeld kan worden door verschillende begunstigden en dat de begunstigden kunnen vragen om hun eigen kanalen in een andere kwaliteit uit te zenden dan Telenet. Ten slotte moet Telenet een notificatietermijn van zes maanden respecteren om aan zijn begunstigde operatoren de niet-geëncrypteerd digitale kanalen bekend te maken, wanneer ze de ASO voorbereiden.

⁵⁹ Opzetten interconnectie, aanbrengen testsignaal, opstellen service plan, configuratie MUX'en, testing, implementatie, go-live...

7 Letter of authority

7.1 Inleiding

85 Verschillende operatoren hebben de verplichting aangaande de Letter of Authority⁶⁰ (hierna: “LoA”) aangekaart. Volgens hen heeft een LoA (of een dergelijk generiek document) enkel nut indien een dienst wordt stopgezet bij de kabeloperator of een andere begunstigde operator en moet deze enkel getoond worden wanneer de eindgebruiker een probleem zou melden. Bovendien achten zij de bestaande regelgeving, zoals vermeld in artikel 111/2 van de wet van 13 juni 2005 voldoende om eventuele problemen met slamming⁶¹ op te lossen. In die zin kan een kabeloperator de vorm en inhoud van een LoA niet verplichten, de voorgestelde modellen kunnen enkel als voorbeeld dienen. Er wordt daarom gevraagd om de bijlage aangaande de Letter of Authority te schrappen.

7.2 Analyse

86 Met een LoA wordt een algemeen document (of een elektronische versie hiervan) bedoeld met een schriftelijke toestemming van de klant om diensten te activeren bij een operator en te deactiveren bij een andere operator.

87 Er wordt in de betrokken bijlage van het referentieaanbod van Telenet⁶² nog verkeerdelijk verwezen naar artikel 135 van de wet van 13 juni 2005. De relevante regelgeving wordt nu vermeld in artikel 111/2 §2 van de wet van 13 juni 2005 dat stelt dat:

“§ 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. [...]”

⁶⁰ 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.

⁶¹ Het wisselen van operator zonder dat de eindgebruiker daar uitdrukkelijke voorafgaande toestemming voor heeft gegeven.

⁶² Bijlage TLN-WRO-GA-G-M-PAAB - Letters of Authority (LoA) for the TV Service based on the Reference Offer Basic TV and Broadband Service based on the Reference Offer Broadband Services.

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.”

- 88 De naleving van deze regelgeving is in principe voldoende om ervoor te zorgen dat er geen onterechte deactivaties zouden gebeuren. Bovendien voorziet dit artikel ook in een sanctie moest er toch een overtreding zijn. In dat opzicht lijkt de bijlage van Telenet niet noodzakelijk in het kader van een referentieaanbod.
- 89 Eventuele andere modaliteiten zoals termijnen om het document over te maken kunnen vastgelegd worden, maar zijn volgens de VRM niet absoluut noodzakelijk. Het betrokken artikel beschermt immers ook operatoren die geen wholesalerelatie met elkaar hebben en waar verdere modaliteiten dus niet in een overeenkomst worden vastgelegd. Gezien de afwezigheid van concrete klachten hieromtrent stelt de VRM vast dat verdere modaliteiten dus niet noodzakelijkerwijze moeten vastgelegd worden.
- 90 De VRM gaat er daarnaast van uit dat een begunstigde over een geschreven goedkeuring beschikt door middel van het contract dat de klant afsluit met de begunstigde⁶³. Het is echter niet noodzakelijk dat Telenet over deze schriftelijke toestemming beschikt.
- 91 Bedenkingen aangaande een eventuele onduidelijkheid over wie verantwoordelijk is bij problemen zijn niet pertinent. De begunstigde is immers verantwoordelijk voor de exactheid van de bestelling die zij doorgeeft aan Telenet en de werking van haar techniekers en Telenet is verantwoordelijk voor de eventuele fouten die haar techniekers zouden begaan. Indien er problemen opduiken, moet de begunstigde kunnen bewijzen dat er een duidelijke schriftelijke toestemming bestaat van de eindgebruiker om de dienst te activeren

⁶³ Dit ligt trouwens in lijn met hetgeen Orange ook zelf aangeeft te willen doen.

of te deactiveren. Het is dus geenszins noodzakelijk dat Telenet eerst deze toestemming moet ontvangen alvorens zij de wholesaledienst kan leveren aan de begunstigde.

- 92 De schriftelijke goedkeuring of LoA moet bovendien niet noodzakelijkerwijze gebeuren door middel van een door Telenet opgesteld document.⁶⁴ De precieze inhoud en vorm van een dergelijk document hoeft geenszins bepaald te worden door Telenet. Het Koninklijk besluit van 6 september 2016 betreffende de migratie van vastlijndiensten en bundels van diensten in de sector van de elektronische communicatie (easy switch) kan als leidraad dienen bij de gegevens die in een dergelijk document zouden kunnen opgenomen worden.

7.3 Conclusie

- 93 Het vermijden van onterechte activaties/deactivaties wordt behandeld door artikel 111/2 van de wet van 13 juni 2005. De LoA die Telenet oplegt heeft hetzelfde doel en is die zin niet noodzakelijk. Eventuele andere modaliteiten zoals termijnen om het document over te maken kunnen vastgelegd worden, maar zijn volgens de VRM niet noodzakelijk. In ieder geval moet de vorm en inhoud van een dergelijk document niet vastgelegd worden door de SMP-operator.
- 94 De paragrafen in het referentieaanbod⁶⁵ die van toepassing zijn op de LoA, moeten in elk geval aangepast worden in de zin dat het niet noodzakelijk is dat het document uit de bijlage "TLN_WRO_GA_G_M_PAAB - Letter of Authority" moet gebruikt worden.

⁶⁴ Het model van LoA dat Telenet voorstelt kan enkel dienen als een mogelijke manier van werken maar is geenszins een bindend document.

⁶⁵ Zoals bv § 125 en § 170 in de ROBB bijlage van het referentieaanbod en § 111 en § 146 in de ROTV bijlage van het referentieaanbod.

8 Valid request framework

8.1 Inleiding

- 95 Een operator stelt dat de bijlage aangaande de Valid Request Framework⁶⁶ een aantal onredelijke en unilaterale bepalingen bevat die ongepaste rechten aan Telenet verschaft en onaanvaardbare verplichtingen aan de begunstigen oplegt.

8.2 Analyse

- 96 De VRM gaat akkoord met het principe dat Telenet geen ongerechtvaardigde eisen mag stellen aan het opstarten van de onderhandelingen over toegang tot haar netwerk. Telenet moet haar verplichting tot transparantie naleven en geen onduidelijkheid scheppen in gevallen waar de regelgeving duidelijke verplichtingen oplegt. Zij zou zo immers op kunstmatige wijze toegangsdrempels kunnen opwerpen en eventuele geïnteresseerden op voorhand ontmoedigen.
- 97 Zo staat er bijvoorbeeld een onduidelijke verwijzing naar onbekende implementatietermijnen⁶⁷, afhankelijk van de tijd die Telenet nodig heeft om de dienst operationeel te maken, terwijl de CRC-beslissing duidelijke implementatietermijnen hanteert.⁶⁸
- 98 Wanneer Telenet in punt 7 van deze bijlage stelt dat zij een verzoek enkel in overweging zal nemen wanneer al de daarna komende voorwaarden worden nageleefd, lijkt zij de verplichtingen die op haar rusten ingevolge de regulering afhankelijk te maken van de vervulling van een aantal voorwaarden. Het is echter Telenet die ervoor moet zorgen dat een operator daadwerkelijk toegang krijgt tot haar netwerk, rekening houdende met dit regelgevende kader. De voorwaarden die in punt 7 opgesomd worden moeten dus beoordeeld worden op hun absolute noodzakelijkheid teneinde ervoor te zorgen dat geen ongerechtvaardigde beperkingen of vertragingen in het onderhandelingsproces opgeworpen worden. De VRM heeft wat dit betreft de volgende opmerkingen:

⁶⁶ Bijlage TLN-WRO-GA-G-M-PAAD – Valid Request Framework for one or more Services based on the Reference Offer Basic TV, the Annex Interactive Services and the Reference Offer Broadband Services.

⁶⁷ Punt 4 van de Valid Request Framework: *"The moment at which the relevant Service will become available will depend on the implementation timings necessary for Telenet to make the relevant Service operational."*

⁶⁸ Overeenkomstig sectie 16.2.4 "Te goeder trouw onderhandelen met operatoren die toegang vragen" van de CRC-beslissing van 29 juni 2018.

- 98.1 Voorwaarde e)⁶⁹ aangaande de toelaatbaarheid om een dienst te mogen leveren is onduidelijk, heeft geen meerwaarde en moet daarom geschrapt worden aangezien het een niet noodzakelijke voorwaarde oplegt die de toegang nodeloos kan vertragen of in beraad houden.
- 98.2 Voorwaarde g)⁷⁰ aangaande de operationele forecast die uitgevoerd moet worden is geen noodzakelijk na te leven voorwaarde om onderhandelingen af te kunnen sluiten, laat staan het verzoek in overweging nemen. Dit gaat trouwens in tegen de CRC-beslissing van 3 september 2013⁷¹ die net een drempel oplegt waaronder een begunstigde geen voorspellingen moet doen. Dit moet dus eveneens geschrapt worden.
- 98.3 Voorwaarde i)⁷² aangaande de naleving van verplichtingen uit andere contracten beperkt de toegang van een mogelijke operator terwijl deze voorwaarde op zich niets te maken heeft met de gereguleerde toegang. Dit moet geschrapt worden.
- 98.4 Ten slotte vermeldt Telenet een aantal voorwaarden⁷³, die indien ze vervuld zijn, de onderhandelingen en zelfs de levering van bepaalde diensten onmiddellijk kunnen stopzetten. De stopzetting van de levering van diensten is echter een zeer ernstige handeling die slechts kan worden gesteld worden wanneer alle nodige voorafgaande stappen werden gevolgd om eventuele problemen te remediëren.⁷⁴ Telenet moet dus eerst deze stappen doorlopen indien het diensten zou willen stopzetten en ten allen tijde deze mogelijkheid enkel op een redelijke wijze gebruiken.

8.3 Conclusie

- 99 Telenet moet de Valid Request Framework aanpassen teneinde de gepaste implementatietermijnen te vermelden, de ongerechtvaardigde voorwaarden te

⁶⁹ "The entity confirms that it is in general terms allowed to provide the request Service."

⁷⁰ "The entity provides estimation of the expected volumes during six months of the operation."

⁷¹ Zie § 435 van de CRC-beslissing van 3 september 2013: "Het is bijkomend ook nuttig dat wanneer een begunstigde minder dan 50 bestellingen per maand en per zone voorziet, hij geen voorspellingen moet geven."

⁷² "The entity has fulfilled its obligations arising from another contract for a Telenet service and for which he has not filed a claim in accordance with the procedure specified in the terms and conditions for the service in question."

⁷³ Zie Valid Request Framework, punt 7, subpunt k) tot n).

⁷⁴ Ook sectie 16.2.5.2. "Intrekking van toegang bij niet-nakoming van contractbepalingen" van de CRC-beslissing van 29 juni 2018 stelt in deze zin dat: "Nu is de schorsing van de levering van toegang een gebeurtenis die een ernstig, onmiddellijk en moeilijk te herstellen nadeel kan berokkenen voor de operatoren, en die ook ernstig ongemak kan veroorzaken voor de eindgebruikers. [...] De VRM vindt dat het verzoek om toegang niet alleen een gerichte vraag is, op het ogenblik waarop die wordt geformuleerd, maar een vraag die zich ook uitstrekt in de tijd. Zodra een operator met een sterke machtspositie is ingegaan op een redelijk verzoek om toegang, leidt dit ertoe dat de manier waarop die bestaande toegang wordt stopgezet, zelf redelijk moet zijn."

schrappen (in casu voorwaarden e) g) en i)) en de verwijzingen naar een onmiddellijke stopzetting van diensten te verwijderen.

9 De-activatie

9.1 Inleiding

100 Het referentieaanbod bevat een aantal paragrafen die de uitvoering van een de-activatie (en de bijhorende installatie van een filter aan de tap-uitgang) bij Telenet zelf leggen zoals bv de definitie van “deactivering”⁷⁵ in de ROBB en ROTV bijlages of § 112⁷⁶ in ROBB bijlage of § 97 in ROTV bijlage.

9.2 Analyse



Figuur 1: Toepasselijkheid van de de-activatie in de klantenrelatie

101 De activatie en de-activatie van een eindklant maken een integraal deel uit van het beheer van de klantenrelatie, hetgeen onder de controle staat van de begunstigde. Zo stelt de CRC-beslissing van 29 juni 2018 duidelijk dat: *“De alternatieve operator beheert de klantenrelatie en de hiermee verbonden technische, operationele en contractuele aspecten. [...] Om dit doel te bereiken, moet de alternatieve operator in staat zijn om alle aspecten van de klantenrelatie zelf te beheren (waaronder de installatie en reparatie bij de eindklant)”*⁷⁷

102 De CRC-beslissing van 29 juni 2018 verwijst bovendien specifiek naar de mogelijkheid voor begunstigde operatoren om toegang tot de tap te hebben om een filter te kunnen installeren:

*“Het is belangrijk dat ten minste de volgende elementen daarin mogelijk gemaakt worden: toegang tot de tap om de filter te verwijderen (of installeren, afhankelijk van de context en afgenomen dienst)”*⁷⁸

⁷⁵ “De handeling die ervoor zorgt dat de aanbieder van de Breedbanddienst door de Begunstigde, initieel geactiveerd voor afname door de Eindgebruiker, niet langer wordt afgenomen door de Eindgebruiker. Telenet is verantwoordelijk voor de technische deactivering van diensten van een Eindgebruiker op het Telenet netwerk.”

⁷⁶ “Uitgezonderd in het geval van een Installatie van een Eindgebruiker, is Telenet de enige partij die toegang heeft tot het Telenet Netwerk tot aan het Overnamepunt.”

⁷⁷ Zie in deze zin § 929 en 936 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018.

⁷⁸ Zie § 940 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018.

- 103 Hierbij wordt specifiek verwezen naar de mogelijkheid voor begunstigde operatoren om een filter te installeren en om dus een de-activatie uit te voeren. Volgens de VRM zijn de bepalingen in de CRC-beslissing van 29 juni 2018 voldoende duidelijk. Een begunstigde operator moet een filter kunnen installeren indien hij dit nuttig acht. De VRM is van oordeel dat deze activiteit wel degelijk een onderdeel is van het Single Installer Project en dus door Telenet moet geïmplementeerd worden.
- 104 De VRM herinnert Telenet eraan dat de CRC-beslissing van 29 juni 2018 reeds een lange tijd in werking is getreden en benadrukt het belang om dit project zo snel mogelijk op te nemen in de eerstvolgende IT release,⁷⁹ zoals reeds meermaals werd aangehaald door de VRM.⁸⁰
- 105 Telenet gaat niet akkoord dat zij niet voldoet aan de verplichtingen van de marktanalyse. Telenet stelt dat de betrokken paragrafen uit de CRC-beslissing van 29 juni 2018 enkel van toepassing zijn op de installatie en niet op de de-activatie. Bijkomstig zou een de-activatie door een begunstigde een heel korte “ketting” van processen en systemen vereisen om te vermijden dat tussenliggende problemen ervoor zorgen dat een klant die actief is gebleven (of opnieuw actief is geworden) op de kabel geen probleem heeft met dienstonderbrekingen. Vandaag de dag zou dat te moeilijk en te complex zijn op de huidige retailsystemen van Telenet. Ondanks het feit dat Telenet dus principieel niet akkoord gaat, wil zij na de migratie naar nieuwe retailsystemen de mogelijkheid tot een de-activatie door een begunstigde opnieuw bekijken.
- 106 Orange en Proximus gaan akkoord met de VRM. Proximus vraagt bijkomend dat verduidelijkt wordt of dat een begunstigde per de-installatie kan opteren om dit ofwel in eigen beheer of door de kabeloperator te laten uitvoeren.
- 107 Het onderdeel “operationele aspecten”⁸¹ van de toegangsremedie verplicht begunstigden niet om een definitieve keuze te maken tussen het zelf uitvoeren van installaties en de-activaties of dit te laten uitvoeren door Telenet. Het bepaalt slechts dat een begunstigde in staat moet zijn om dit zelf te doen. Een combinatie

⁷⁹ De CRC behoudt zich uiteraard alle rechten voor om een inbreukprocedure op te starten tegen Telenet voor het niet naleven van zijn verplichtingen conform het CRC besluit van 29 juni 2018, indien dit noodzakelijk zou blijken.

⁸⁰ De VRM heeft dit standpunt reeds benadrukt in zijn brieven van 14 januari 2019, 14 februari 2019 en 6 mei 2019.

⁸¹ Zie § 928 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018: *“De alternatieve operator moet in staat zijn om het volledige installatie- en reparatieproces in eigen beheer uit te voeren...”*

van beide regimes moet dus mogelijk zijn op voorwaarde dat dit op redelijke wijze uitgeoefend wordt.

- 108 De VRM benadrukt dat een de-activatie moet uitgevoerd kunnen worden door een begunstigde, want de begunstigde *“moet in staat zijn om alle aspecten van de klantenrelatie zelf te beheren”*. Deze aspecten beperken zich dus niet exclusief tot installatie en reparatie. De VRM blijft daarom bij zijn standpunt dat de begunstigde de de-activatie moet kunnen uitvoeren. Dit betekent dat Telenet haar referentieaanbod hiermee in lijn moet brengen en dat Telenet in afwachting van de migratie naar haar nieuwe retailsystemen een tijdelijk proces definieert dat deze de-activatie mogelijk maakt.

9.3 Conclusie

- 109 Telenet zal alle paragrafen in het referentieaanbod⁸² die het bereik van het Single Installer proces beperken tot de activatieprocedure aanpassen, zodat ook de-activatie hiertoe behoort en dat dit kan uitgevoerd worden door een begunstigde, indien de begunstigde dit wenst.

⁸² Zie ook bv § 64 en § 77 in de bijlage “Operationele processen en communicatie”, die de installatie van een filter door de begunstigde operator niet vermelden bij een de-activatie, waardoor Telenet impliciet deze verantwoordelijkheid bij zichzelf legt: *“De Begunstigde kan via de Webapplicatie steeds overgaan tot de Deactivering... Bij de Deactivering... worden alle geactiveerde ... van de Eindgebruiker automatisch gedeactiveerd.”*

10 Decoder en modem

10.1 Inleiding

- 110 Naar aanleiding van de voorafgaande raadpleging bleek dat er aangaande bijlages “TLN_WRO_TA_LS_PDAA_V2.0 - Specification and Certification AO STB” en “TLN_WRO_TA_B_S_PAAA_V2.0 - Specification and Certification AO Modem” nog veel onduidelijkheid bestaat over verscheidene technische elementen. Omwille van de technische en gedetailleerde aard van deze vragen en de antwoorden daarop heeft de VRM deze punten behandeld in een aparte bijlage bij deze beslissing.
- 111 Daarnaast wordt de noodzaak voor Telenet om een beperkte toegang te hebben tot de decoder⁸³ en de modem⁸⁴ van een begunstigde betwist.

10.2 Analyse

- 112 De VRM begrijpt de terughoudendheid van alternatieve operatoren om Telenet toegang te geven tot hun eindapparatuur. Op deze manier zou Telenet immers commercieel gevoelige informatie kunnen bemachtigen, wat Telenet een oneerlijk competitief voordeel zou geven. Daartegenover staat dat Telenet alle redelijke maatregelen moet kunnen nemen om haar netwerk te beschermen tegen eventuele veiligheidsinbreuken of andere voorvallen die schade aan het netwerk kunnen veroorzaken of een negatieve impact op haar eindgebruikers kunnen hebben.
- 113 De modem is immers een actief element in een gedeeld netwerk dat wel degelijk storingen kan veroorzaken indien het slecht functioneert. Modems zijn dan wel onderworpen aan een testprocedure alvorens ze mogen gebruikt worden op het netwerk van Telenet, desalniettemin blijft de kans op storingen bestaan.

⁸³ Zie § 210 van bijlage “Specification and Certification AO STB”: « TLN requires that it has remote management access with a minimum basic capability set on AO CPE devices. This access is required to allow TLN to ensure network integrity and assist the AO in efficient troubleshooting on complex E2E network problems, by being capable of integrating a basic management view of the AO devices in TLN’s troubleshooting tools. » Vrije vertaling: “TLN vereist dat het toegang tot beheer op afstand heeft met een minimale basiscapaciteit ingesteld op AO CPE-apparaten. Deze toegang is vereist om TLN in staat te stellen de netwerkindtegriteit te waarborgen en de AO te helpen bij efficiënte probleemoplossing bij complexe E2E-netwerkproblemen, door in staat te zijn een basis beheerweergave van de AO-apparaten te integreren in de probleemoplossingstools van TLN.”

⁸⁴ Zie § 67 van bijlage “Specification and Certification AO Modem”: « TLN needs to know the names and types of a subset of objects on AO Docsis CPE (CM) to enable the TLN SNMP manager or management application to perform a minimum subset of operations on AO CPE equipment that are required for successful operation of the network. » Vrije vertaling: “TLN moet de namen en typen van een subset van objecten op AO Docsis CPE (CM) kennen om de TLN SNMP-manager of beheerstoepassing in staat te stellen een minimale subset van bewerkingen op AO CPE-apparatuur uit te voeren die nodig zijn voor een succesvolle werking van het netwerk.”

Bovendien stelt Telenet dat het niet gaat om een permanente toegang, maar enkel in geval van troubleshooting en enkel tot de netwerkparameters.

- 114 De decoder is in principe een passief element in het netwerk dat DVB-C signalen omzet in TV-beelden, waardoor de kans op een netwerkstoring door een defecte decoder minimaal is. Daarenboven zijn de decoders onderworpen aan een testprocedure alvorens ze mogen gebruikt worden op het netwerk van Telenet waardoor die mogelijkheid nog verder verkleint. Daarentegen stelt Telenet dat het niet gaat om een permanente toegang maar enkel in geval van troubleshooting (zoals beschreven in de betrokken paragraaf). Zowel Telenet als de betrokken partijen lijken dus belang te kunnen hebben bij deze bepaling.
- 115 De VRM begrijpt echter wel de bezorgdheid van begunstigde operatoren dat Telenet gevoelige informatie zou kunnen halen uit deze toegang. Daarom moeten de gevallen waarin Telenet toegang mag hebben tot de decoder en de modem strikt afgelijnd zijn en omschreven worden en mag de toegang enkel gebruikt worden in het geval er aantoonbare en significante problemen zouden (kunnen) opduiken.
- 116 Telenet geeft aan dat zij *“geen toegang heeft tot de decoder van een begunstigde operator”*. Wat betreft de toegang tot de modems, *“beschikt Telenet over een zogenaamde “Read/Write” toegang tot alle DOCSIS specifieke MIBS van de modem zoals gedefinieerd door CableLabs.”* Het gaat dus geenszins over een individuele monitoring, maar over de *“continue monitoring van de status van het HFC netwerk”* via DOCSIS MIBS van *“netwerk power levels, signaal kwaliteit, SNR, informatie over de communicatie tussen CMTS en de modem”*. Bovendien zijn deze MIBS ook toegankelijk voor de begunstigde operator. Er is dus geen sprake van een beheer van AO modems van op afstand of toegang tot enige gevoelige informatie. Dat kan enkel de begunstigde operator.

10.3 Conclusie

- 117 Telenet moet de verder verschaftte uitleg aangaande de mogelijke toegang tot de modem en decoder van de begunstigde toevoegen in het referentieaanbod, ermee rekening houdende dat de toegang voor het lezen en/of wijzigen van instellingen enkel toegestaan is in het geval er aantoonbare en significante problemen zouden (kunnen) opduiken in het HFC netwerk.

11 Co-location

- 118 De VRM heeft in het ontwerp van beslissing dat ter raadpleging werd aangeboden gesteld dat de bijlage betreffende colocation en physical interconnect onvoldoende transparant was aangaande de tarieven en de specificaties.
- 119 De VRM heeft in het kader van de consultatie van het ontwerp van beslissing een nieuwe bijlage ontvangen van Telenet met nieuwe specificaties (inclusief een nieuwe tariefstructuur) aangaande de colocatie/co-mingling dienst van Telenet.
- 120 De VRM meent dat een aparte behandeling (inclusief (pre)consultatie) aangewezen is voor deze volledig nieuwe bijlage, en zal deze dan ook afzonderlijk behandelen van deze beslissing.

12 Forecast

12.1 Inleiding

- 121 De VRM heeft een aantal opmerkingen bij de bijlage betreffende het voorspellingsstelsel, met name over de granulariteit van het voorspellingsstelsel en de wijze waarop een overrun⁸⁵ wordt behandeld.

12.2 Analyse

Aangaande de bestellingsoverrun

- 122 Telenet schrijft in haar voorstel van referentieaanbod het volgende aangaande de bestellingen in overrun:

“Bij een Voorspellingsoverrun kunnen de overeengekomen SL voor het Afhandelen van Bestellingen niet gegarandeerd worden. Desgevallend zullen de Bestellingen worden uitgevoerd, zo snel mogelijk, volgens de resterende beschikbare capaciteit en op basis van ‘best effort’.”

- 123 Dit voorstel maakt echter geen onderscheid tussen de bestellingen die deel uitmaken van de overrun en de andere bestellingen. De VRM is echter van mening dat enkel de bestellingen die de forecasting overschrijden (overrun) in het “best effort” regime zouden moeten vallen, dewelke dan loopt tot het einde van de betreffende maand voor deze welbepaalde bestellingen. De bestellingen die wel binnen de forecast vallen, dienen volgens het gangbare SLA regime te worden afgehandeld. Het zou immers niet logisch noch wenselijk zijn om alle bestellingen (dus ook die waarvoor er wel voldoende behandelingscapaciteit was) te gaan beschouwen als vallende onder een best effort systeem.
- 124 In haar reactie op het ontwerp van beslissing vraagt Telenet om de bepalingen aangaande de overrun te behouden, daar stelselmatige over- en underrun een grote impact hebben op de efficiënte bedrijfsuitoefening en dienstverlening. Zo zorgt een stelselmatige underrun voor een overbemannings van de helpdesk, wat niet wenselijk is vanuit financieel en organisatorisch oogpunt. Een stelselmatige overrun zorgt dan weer voor een hogere werkdruk en dit kan een cascade-effect veroorzaken waarbij bijvoorbeeld helpdeskticketten in een volgende maand

⁸⁵ Een overschrijding van het voorspelde aantal bestellingen.

dienen verwerkt te worden, waardoor de forecast van die maand niet kan behaald worden.

- 125 De VRM wil echter aanhalen dat Telenet reeds de mogelijkheid heeft om bij consequente onderruns de geforecaste volumes voor de komende drie maanden zelf te verlagen, overeenkomstig § 441 van de CRC-beslissing van 3 september 2013 betreffende de wholesalereferentieaanbieding van Telenet. Consequente overruns zorgen eerder voor een probleem bij de begunstigde operator daar de bestellingen/tickets die buiten het forecast volume vallen, als “best effort” mogen behandeld worden door Telenet. Een begunstigde operator heeft dus alle belang om consequente overruns te vermijden.
- 126 De VRM ziet dus geen reden om zijn standpunt zoals aangegeven in paragraaf 123 te wijzigen.

Aangaande de granulariteit van het voorspellingssysteem

- 127 Telenet wenst in haar voorspellingssysteem een granulariteit per regio (met een onderscheid tussen twee regio's nl. waar de begunstigde de kabelaansluiting in eigen beheer kan uitvoeren (de “Telenet” regio) en waar dit niet mogelijk is (de “Integan/Infrac” regio)) te introduceren voor de verschillende diensten “TV met interactiviteit”, “TV zonder interactiviteit” en “breedband”.
- 128 Daarnaast wenst Telenet ook een voorspelling van het aantal geplande te installeren NIU's, opgesplitst per type “TYCO GARAGE NIU”, “DINH -Wall Outlet NIU” en “TYCO 2 dataport NIU + lifeline”.
- 129 De CRC heeft reeds in de CRC-beslissing van 3 september 2013 betreffende de wholesalereferentieaanbieding van Telenet in het Nederlandse taalgebied een analyse gemaakt van een gelijkaardige opsplitsing die Telenet had voorgesteld.⁸⁶
- 130 Ook met de nieuwe voorstellen om de granulariteit van het voorspellingssysteem te verhogen kan de VRM op het eerste zicht niet akkoord gaan en wel om de volgende redenen:

130.1 Uit ervaring weet de VRM dat een doorgedreven opsplitsing van voorspellingen leidt tot onwerkbaar afwijkingen. Dit komt omdat er door de opsplitsing met kleinere aantallen gewerkt wordt, waardoor er een grotere kans is op een overrun of onderrun in het opgesplitste deel van

⁸⁶ Zie hoofdstuk 7.9 van de CRC-beslissing van 3 september 2013 betreffende de referentieaanbieding van Telenet.

de voorspelling⁸⁷. Volgens de VRM kan een dergelijke opsplitsing dus leiden tot een slechtere inschatting van de benodigde capaciteit en tot de niet toepasbaarheid van de SLA's.

130.2 Volgens de VRM zijn deze opsplitsingen niet noodzakelijk om voldoende installatiecapaciteit in te plannen voor het bieden van de nodige ondersteuning aan de begunstigde operator. Aangaande de opsplitsing in "Telenet" regio en "Integan/Infrac" regio, beschikt Telenet over voldoende historische gegevens om deze inschatting zelf te maken, indien zij dit noodzakelijk acht. Een begunstigde operator zou hier geen toegevoegde waarde kunnen geven, bovenop de informatie die Telenet zelf heeft. Dezelfde argumentatie geldt ook voor de opsplitsing per type NIU. Ook hier beschikt Telenet zelf over voldoende historische gegevens om deze inschatting zelf te maken, indien zij dit noodzakelijk acht.

131 In een nieuwe versie van het referentieaanbod die Telenet aan de VRM heeft bezorgd na de consultatie van het ontwerp van beslissing, heeft Telenet de forecasting aangepast zonder rekening te houden met het type NIU, maar wel nog steeds met een opsplitsing in "Telenet" regio en "Fluvius" regio (vroeger Integan/Infrac regio). Telenet vraagt dan ook om deze opsplitsing te behouden omdat in de "Fluvius" regio bepaalde handelingen binnen de "Single Installer" context niet door een techniker van de begunstigde operator uitgevoerd mogen worden, maar steeds door een "Fluvius" techniker dienen uitgevoerd te worden. Telenet verwijst in het referentieaanbod naar de kabelaanluiting, dewelke inderdaad niet door een begunstigde operator kan uitgevoerd worden in de "Fluvius" regio. Uit de cijfers van Telenet blijkt echter dat in ongeveer 27% van de bestellingen een kabelaanluiting dient uitgevoerd te worden in de "Fluvius" regio. Dit aantal is echter zeer stabiel per maand, waardoor volgens de VRM er slechts een zeer kleine operationele impact kan zijn wanneer de forecast geen opsplitsing zou bevatten tussen "Telenet" en "Fluvius" regio en dat bijgevolg, een dergelijke opsplitsing disproportioneel zou zijn ten opzichte van de begunstigde operatoren. De VRM zal dus geen aanpassingen doen aan de opgelegde verplichtingen rond dit onderwerp.

⁸⁷ 10 orders te weinig op een forecast van 100 is een toelaatbare underrun afwijking van 10%. 2 orders op 20, 1 op 20, 5 op 20, 2 op 20 en 0 op 20 leidt tot underrun afwijkingen van 10%, 5%, 25%, 10% en 0%. Sommige hiervan zijn niet-toelaatbaar en zullen ervoor zorgen dat de SLA niet van toepassing is op deze orders. Op deze manier, leidt een opsplitsing in al maar kleinere onderdelen ertoe dat de SLA minder en minder van toepassing wordt, waardoor de regelgevende druk naar een efficiënt systeem door middel van verschillende SLAs verdwijnt.

132 In haar reactie op het ontwerp van beslissing, haalt Proximus verschillende punten aan aangaande de forecast:

132.1 Proximus vraagt dat een begunstigde operator enkel de volumes meegeeft in zijn forecast van de installaties die Telenet (via "Single Visit") dient uit te voeren, daar de installaties die de begunstigde operator zelf uitvoert (via "Single Installer") geen invloed hebben op de operationele werking van de SMP-operator. De VRM wil echter opmerken dat de forecast volumes ook bijvoorbeeld worden gebruikt om de dimensionering van het netwerk qua bandbreedte te verifiëren zodat noodzakelijke ingrepen op tijd kunnen ingepland worden en om bijvoorbeeld de capaciteit van de helpdesk⁸⁸ in te plannen. Volgens de VRM dient de SMP-operator dus wel degelijk een volledig overzicht, per type installatie, te hebben van alle geplande installaties door de begunstigde operatoren.

132.2 Proximus vraagt dat de SMP-operator zelf een forecast volume bepaalt op basis van de beschikbare historische gegevens en dit voorstel aan de operatoren bezorgt, waarna deze hierop kunnen reageren. De VRM heeft op dit moment geen informatie ontvangen waaruit zou blijken dat het huidige mechanisme zou moeten aangepast worden.

132.3 Proximus vraagt dat de begunstigde operator geen forecast volume moet meegeven indien het maandelijkse volume minder dan 300 bestellingen bedraagt. De VRM verwijst hiervoor naar de CRC-beslissing van 3 september 2013 dat reeds een drempel van 300 lijnen voorziet waaronder geen forecasting noodzakelijk is.⁸⁹

132.4 Proximus vraagt dat het mechanisme voor over- en underrun wordt geglobaliseerd over het totaal volume van alle begunstigde operatoren. De VRM gaat akkoord met deze vraag daar deze aanpassing zowel ten gunste komt van de SMP-operator als van de begunstigde operator. Een geglobaliseerde forecast stelt de SMP-operator immers in staat om zijn techniekers op een efficiëntere manier in te zetten. Doordat het overrun-mechanisme pas ingaat op het globale forecast volume, kunnen eventuele afwijkingen tussen begunstigde operatoren onderling zo opgevangen

⁸⁸ Daar Orange vandaag de dag quasi alle installaties via "Single Installer" uitvoert, zou dit dus betekenen dat indien Orange enkel de "Single Visit" forecast volumes zou meegeven, Telenet geen overzicht zou krijgen om de achterliggende diensten op efficiënte wijze in te vullen.

⁸⁹ Zie Hoofdstuk 7.9.2.4 "Drempel" van de CRC-beslissing van 3 september 2013 betreffende het referentieaanbod van Telenet.

worden. Hier tegenover staat dus dat indien het globale overrun-mechanisme wordt getriggerd, het niet uitmaakt welke begunstigde operator dit heeft veroorzaakt: elke bestelling van om het even welke begunstigde operator zal daarna worden beschouwd als zijnde in “overrun”, met uitzondering van de begunstigde operator met een maandelijks volume minder dan 300 bestellingen. Dit mechanisme is identiek aan de bepalingen in de BRUO, Bitstream xDSL en Bitstream GPON referentieaanbiedingen bij Proximus en zijn dus goed gekend door alle operatoren.

132.5 Proximus vraagt om te verduidelijken dat de forecast volumes enkel betrekking hebben op de SLA's betreffende het installatieproces. De VRM gaat hiermee akkoord. Zo is bijvoorbeeld de SLA IT availability, de SLA Repair of de SLA Interconnectie onafhankelijk van een forecast volume en zijn dus altijd volledig toepasbaar.

12.3 Conclusie

133 De VRM gaat niet akkoord met het opsplitsen van de gevraagde forecast per regio of per type NIU. De forecast dient wel opgesplitst te worden per type installatie.

134 De VRM vraagt ook aan Telenet om de referentieaanbieding zoals hieronder aan te passen zodat duidelijk is dat enkel de bestellingen die de overrun veroorzaken, onder het “best effort” regime vallen.

“Bij een Voorspellingsoverrun kunnen de overeengekomen SL voor het Afhandelen van Bestellingen niet gegarandeerd worden. Desgevallend zullen de Bestellingen in overrun worden uitgevoerd, zo snel mogelijk, volgens de resterende beschikbare capaciteit en op basis van ‘best effort’.”

135 Dit regime loopt tot het einde van de maand waarin de overrun werd veroorzaakt.

136 Verder dient de referentieaanbieding te preciseren dat:

136.1 Het mechanisme voor over- en underrun wordt geglobaliseerd over het totaal volume van alle begunstigde operatoren.

- 136.2 Een begunstige operator die minder dan 300 bestellingen per maand heeft, moet geen forecast volume bezorgen aan Telenet. Voor dit type van operator kan dan ook geen overrunmechanisme optreden.
- 136.3 De forecast volumes enkel betrekking hebben op de SLA's betreffende het installatieproces.

13 SLA's voor ondersteunende diensten

- 137 In dit hoofdstuk worden de SLA's behandeld voor de ondersteunende diensten die voor meerdere eindgebruikers gebruikt worden: de SLA IT, de SLA Interconnectie en de SLA Netwerkextensies.
- 138 De VRM heeft vastgesteld dat er een verschillende interpretatiewijze bestaat bij elke kabeloperator over de SLA-waarden. De VRM zal dit eenduidig vastleggen met onderstaande verduidelijkingen:
- 138.1 Indien de begunstigde operator een aanvraag indient buiten de openingsuren van de helpdesk van de SMP-operator, start de SLA timer op het moment dat de helpdesk terug geopend is;
- 138.2 Voor een SLA timer in minuten, wordt eenvoudigweg het tijdsverschil in minuten berekend tussen het openen en het sluiten van de aanvraag. De tijdsperiode, inclusief feestdagen en weekends, waarop de helpdesk gesloten is, wordt niet in rekening genomen;
- 138.3 Voor een SLA timer in werkdagen, wordt het tijdsverschil bepaald door het aantal werkdagen vanaf het openen tot en met het sluiten van de aanvraag. De tijdsperiode, inclusief feestdagen en weekends, waarop de helpdesk gesloten is, wordt niet in rekening genomen. De dag waarop het ticket wordt geopend, wordt dus vastgelegd als dag 1. Concreet betekent dit dus dat wanneer de begunstigde een aanvraag indient op maandag en sluit op woensdag, de SLA timer 3 werkdagen bedraagt.

13.1 SLA IT



Figuur 2: Toepasselijkheid van de SLA in de klantenrelatie

13.1.1 Inleiding

139 Telenet heeft in haar voorstel van referentieaanbieding geen SLA's gedefinieerd aangaande de beschikbaarheid en performantie van zijn informatiesystemen.

13.1.2 Analyse

140 Zoals in § 949, 950 en 951 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018 wordt aangegeven, dienen de verschillende operationele stappen die kunnen voorkomen in de relatie tussen de begunstigde en de SMP-operator voorzien te worden van passende service level agreements (SLA). De CRC vermeldt in § 951 van deze beslissing specifiek dat een SLA ook van toepassing is op de informatiesystemen (OSS/BSS) van de SMP-operator.

141 Volgens de VRM dient ook de beschikbaarheid⁹⁰ van de verschillende informatiesystemen, gebruikt door de begunstigde operatoren, voorzien te worden van een passende SLA, inclusief compensatie indien de SLA niet gehaald wordt.⁹¹ Dit wordt immers reeds opgelegd in het sinds aanzienlijke tijd inwerking getreden CRC-beslissing van 29 juni 2018.⁹²

142 Immers, indien een informatiesysteem uitvalt, moet dit binnen een strikte termijn terug actief worden gezet om zo de verschillende achterliggende processen bij de begunstigde operator zo min mogelijk te hinderen. Wanneer deze hinder te lang duurt, heeft de begunstigde operator dan ook recht om een compensatie te verkrijgen ter vergoeding van de opgelopen hinder door deze onbeschikbaarheid.

143 In haar reactie op de consultatie, wijst Telenet op de verantwoordelijkheid van de begunstigde operator (voor o.a. een correct gebruik van het informatiesysteem of een gezamenlijke analyse van de oorzaak van eventuele incidenten). Telenet stelt in haar reactie volgende twee SLA's voor het informatiesysteem voor:

143.1 SLA IT availability; deze bepaalt de beschikbaarheid van het informatiesysteem en geldt alle dagen tussen 8:00 en 22:00 uitgezonderd zon- en feestdagen.

⁹⁰ Een informatiesysteem wordt als onbeschikbaar beschouwd wanneer een geldige API call van de begunstigde operator geen geldig antwoord oplevert binnen een redelijke termijn (in de orde van seconden).

⁹¹ Zoals vermeld in Bijlage G "Beschrijving van het referentieaanbod" van de CRC-beslissing van 29 juni 2018.

⁹² De VRM behoudt zich uiteraard alle rechten voor om een inbreukprocedure op te starten tegen Telenet voor het niet naleven van zijn verplichtingen conform de CRC-beslissing van 29 juni 2018, indien dit noodzakelijk zou blijken.

Beschikbaarheid	Compensatie
< 90%	25% van de maandelijkse niet-recurrente vergoedingen
90% < X < 95%	10% van de maandelijkse niet-recurrente vergoedingen
95% < X < 97,5%	5% van de maandelijkse niet-recurrente vergoedingen

Tabel 1: Voorstel Telenet van de SLA IT availability en bijhorende compensatie

143.2 SLA IT performantie; deze bepaalt hoe snel het informatiesysteem en wordt gemeten op basis van de antwoordtermijnen van de API aanvragen

Timer	Richtwaarde
95% van alle API calls	Antwoord binnen de 30 seconden
99% van alle API calls	Antwoord binnen de 60 seconden

Tabel 2: Voorstel Telenet voor de SLA IT performantie

- 144 Orange gaat in zijn reactie op de consultatie akkoord met het invoeren van een SLA IT availability en stelt twee SLA's voor, voor de "Availability of Service" en "Quality of Service Run", dewelke worden gemeten volgens "industry standard" formules. De VRM wil echter eerst de formule van Telenet evalueren, alvorens eventuele andere formules op te leggen. De VRM merkt op dat de formule voor de SLA IT performantie die Telenet voorstelt gelijkaardig is aan de formule binnen de gereguleerde referentieaanbiedingen van Proximus.
- 145 Proximus haalt, net als Orange, in haar reactie aan dat er een onderscheid dient gemaakt te worden tussen de beschikbaarheid van het IT systeem en de performantie van het IT systeem. De VRM gaat akkoord dat beide belangrijk zijn en in een passende SLA moeten worden vervat. De VRM merkt op dat Telenet in haar reactie dit onderscheid reeds gemaakt heeft. Proximus verwijst naar haar SLA waarbij per maand maximaal 6 uur onderbreking toegelaten is binnen de "business hours (8-20h behalve zondag)" wat overeenkomt met een SLA van 98,1%.

- 146 Ter vergelijking is de VRM nagegaan welke SLA's gebruikt worden in Nederland. Zo geeft KPN voor het informatiesysteem een SLA IT availability van 99,5% en SLA IT performance met een antwoordtermijn van 95% binnen de 8 seconden⁹³.
- 147 De VRM heeft voor deze SLA's bijkomende gegevens opgevraagd aan Telenet en heeft ook de KPI van KPN aan hen voorgelegd. Momenteel beschikt Telenet echter nog niet over de mogelijkheid om deze SLA's continu te monitoren of heeft het geen zicht op de volledige doorlooptijd waardoor de beschikbare data beperkt is. Niettegenstaande heeft Telenet gedurende twee weken metingen uitgevoerd waaruit blijkt dat een beschikbaarheid van 99,5% gehaald wordt. De VRM erkent dat deze cijfers gebaseerd zijn op een zeer korte referentieperiode maar niettemin geven ze aan dat de voorgestelde SLA's van Telenet eerder aan de ruime kant zijn.
- 148 In haar reactie op de consultatie, haalt Proximus aan dat Telenet in geen alternatieve mogelijkheid voorziet voor het indienen van reparatie aanvragen wanneer het IT systeem onbeschikbaar is. In het referentieaanbod van Telenet wordt immers expliciet vermeld dat enkel meldingen van storing ingevoerd via de webapplicatie zullen aanvaard worden als geldige aanvragen.
- 149 Hoewel Telenet dus zelf in haar voorstel een compensatie voorziet wanneer het IT systeem onbeschikbaar is, is de VRM van mening dat het voor de operationele werking van een begunstigde operator zinvoller is om een begunstigde operator bijkomende mogelijkheden te geven om reparatie aanvragen in te dienen bij Telenet dan om een compensatie te voorzien. Bij een onbeschikbaarheid, zal de begunstigde operator de nog in te dienen aanvragen in een afzonderlijk systeem moeten bewaren, om ze nadien opnieuw in te voeren. Dit is dubbel werk en dus weinig efficiënt, en bovendien verhoogt dit de kans op fouten. Het via telefoon of via e-mail indienen van de aanvragen bij een onbeschikbaarheid betekent dat het aanvraagproces niet wordt onderbroken waardoor de helpdeskmedewerkers zich kunnen focussen op het afwerken van andere taken. Deze praktijk is al geruime tijd ook bij andere operatoren in voege.
- 150 Daar Telenet reeds beschikt over een helpdesk die reeds via de telefoon of via e-mail bereikbaar is, is er volgens de VRM bijgevolg geen onredelijke bijkomende last voor Telenet om deze aanpassing door te voeren.

⁹³ Zie « VULA-WBA Annex 3 (procedures en serviceniveaus) v3.23 » op <https://www.kpn-wholesale.com/producten-diensten/breedband/wba.htm>

- 151 Door het beschikbaar maken van alternatieve mogelijkheden voor het indienen van reparatie aanvragen, is het volgens de VRM bijgevolg niet nodig om een compensatie te voorzien voor de onbeschikbaarheid van het IT systeem.
- 152 De VRM wil echter wel vooropstellen dat Telenet moet blijven streven naar een beschikbaarheidsniveau van 99,5%. Deze KPI moet worden opgenomen in het KPI rapport.
- 153 Uit de data van Telenet blijkt dat voor de performantie in bijna 99% van de gevallen er een antwoordtermijn is van minder dan 8 seconden. Verder haalt Telenet ook aan dat indien de API-gateway geen antwoord krijgt binnen de 30 seconden er een time-out optreedt. Het heeft bijgevolg geen zin om een SLA op te leggen voor een antwoord boven de 30 seconden. Rekening houdend met bovenstaande heeft de VRM de grenzen van de SLA performantie dan ook aangepast. De VRM zal op dit moment ook voor deze SLA geen compensatie vastleggen. Ook deze KPI zal worden opgevolgd in de KPI rapporten waardoor eventuele problemen in dit proces vroeg zullen opgemerkt worden.

13.1.3 Conclusie

- 154 Telenet moet in haar referentieaanbod opnemen dat zij zal streven naar een beschikbaarheid van 99,5% van haar IT systemen. Er dient hiervoor geen compensatie te worden voorzien, maar de KPI moet wel worden toegevoegd aan het KPI rapport.
- 155 Telenet moet toestaan dat een begunstigde operator reparatie aanvragen kan indienen via e-mail of via de telefoon.
- 156 Telenet moet in haar referentieaanbod volgende SLA IT performantie opnemen. Er dient hiervoor geen compensatie te worden voorzien, maar de KPI moet wel worden toegevoegd aan het KPI rapport.

Timer	Richtwaarde
95% van alle API calls	Antwoord binnen de 8 seconden
99% van alle API calls	Antwoord binnen de 30 seconden

Tabel 3: SLA IT performantie

13.2 SLA Netwerkextensie

Figuur 3: Toepasselijkheid van de SLA in de klantenrelatie



13.2.1 Inleiding

157 Telenet heeft in haar voorstel van referentieaanbieding geen SLA's gedefinieerd
aangaande de situaties waar een netwerkextensie (uitbreiding van de tap)
noodzakelijk is.

13.2.2 Analyse

158 Zoals in § 949, 950 en 951 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018 wordt
aangegeven, dienen de verschillende operationele stappen die kunnen
voorkomen in de relatie tussen de begunstigde en de SMP-operator voorzien te
worden van passende service level agreements (SLA).

159 Een netwerkextensie is een bijzondere vorm van netwerk repair. Zo is het
mogelijk dat pas tijdens de installatie door de techniek van de begunstigde
blijkt dat er toch geen plaats is op de tap om de wholesale eindklant aan te
sluiten. In dat geval moet de technicus van de begunstigde operator een netwerk
reparatie aanvragen, waarbij de tap uitgebreid wordt zodat er ook een
bijkomende vrije plaats wordt aangemaakt voor de betrokken wholesale klant.

160 De VRM acht het in het algemeen niet noodzakelijk om een SLA te definiëren voor
een netwerk repair gezien Telenet er alle belang bij heeft om een probleem in
het netwerk snel op te lossen. Immers bij een netwerk probleem zijn alle
aangesloten klanten, zowel wholesale als retail, geïmpacteerd. Een
netwerkextensie is echter geen standaard "netwerk reparatie" want er is geen
probleem in het netwerk zelf, het is enkel één welbepaalde tap die uitgebreid
moet worden om een nieuwe klant van de begunstigde operator aan te kunnen
sluiten.

161 Het gaat hier dus om een netwerk reparatie die enkel de begunstigde operator
ten goede komt. Om te beletten dat dit leidt tot discriminatie waarbij deze
extensies te traag worden uitgevoerd waardoor de eindklant zijn bestelling zou

kunnen annuleren, is het belangrijk dat een maximumtermijn bepaald wordt waarbinnen al deze aanvragen behandeld worden.

162 In haar reactie op de consultatie zegt Telenet dat netwerkextensies aanvragen een recent gegeven is, na de invoering van het Single Installer proces. Volgens Telenet is dit één van de redenen waarom er tot nu toe geen SLA werd ingevoerd voor deze aanvragen. Een andere reden is dat het hier een beperkt aantal aanvragen⁹⁴ betreft.

163 Telenet stelt in haar reactie op de consultatie volgende SLA voor:

Timer	Richtwaarde
50% van de netwerkextensie aanvragen	Binnen de 10 werkdagen
80% van de netwerkextensie aanvragen	Binnen de 15 werkdagen
90% van de netwerkextensie aanvragen	Binnen de 20 werkdagen
95% van de netwerkextensie aanvragen	Binnen de 25 werkdagen
99% van de netwerkextensie aanvragen	Binnen de 30 werkdagen

Tabel 4: Voorstel Telenet voor SLA netwerkextensie

164 Telenet baseert zich voor dit voorstel op de huidige operationele gegevens en haalt ook aan dat, algemeen gezien, netwerkextensies een bijkomend onderzoek vragen waardoor de doorlooptijd van de verwerking van deze aanvragen langer duurt dan voor netwerkreparatie aanvragen.

165 Telenet stelt ook voor om het proces van het behandelen van deze netwerkextensie aanvragen te heroptimaliseren en ook om deze ticketten intern op een afzonderlijke wijze op te volgen, los van de andere netwerkreparatie aanvragen.

166 Orange stelt in zijn reactie voor om ook de netwerkreparatie aanvragen onder te brengen in deze SLA, daar er volgens hen niet altijd kan aangenomen worden

⁹⁴ [vertrouwelijk] [vertrouwelijk]

dat een probleem in het netwerk ook klanten van Telenet zal beïnvloeden waardoor Telenet geen snelle actie zou ondernemen om het probleem op te lossen. De VRM heeft tot nu toe geen gevallen ontvangen waaruit dit fenomeen zou blijken en beslist daarom om geen verdere aanpassingen te doen aan de definitie van deze SLA.

167 Proximus gaat in haar reactie akkoord met de VRM dat een passende SLA dient ingevoerd te worden voor netwerkextensie aanvragen. Daarnaast vraagt Proximus zich af waarom er geen SLA bestaat voor kabelaan sluitingen aan de woning zelf, aangezien dit ook kan beschouwd worden als een extensie van het netwerk. Deze problematiek wordt verder behandeld in Hoofdstuk 14.2 “**Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.**”.

168 De VRM heeft deze SLA geverifieerd op basis van de beschikbare gegevens en heeft geen verdere opmerkingen. De VRM gaat dus akkoord met het voorstel van Telenet. Door de relatief lage aantallen en door het ontbreken van werkelijke problemen, wil de VRM op dit moment enkel een SLA definiëren zonder compensatie. De SLA zal worden opgevolgd in de KPI rapporten waardoor eventuele problemen in dit proces vroeg zullen opgemerkt worden.

13.2.3 Conclusie

169 De VRM gaat akkoord met het onderstaande voorstel van Telenet:

Timer	Richtwaarde
50% van de netwerkextensie aanvragen	Binnen de 10 werkdagen
80% van de netwerkextensie aanvragen	Binnen de 15 werkdagen
90% van de netwerkextensie aanvragen	Binnen de 20 werkdagen
95% van de netwerkextensie aanvragen	Binnen de 25 werkdagen
99% van de netwerkextensie aanvragen	Binnen de 30 werkdagen

Tabel 5: SLA netwerkextensie

- 170 Er moet geen compensatie worden toegevoegd voor deze SLA, maar de KPI van deze SLA moet wel worden toegevoegd aan de KPI rapporten.
- 171 Telenet kan verder gaan met de uitwerking van een hernieuwd proces voor het behandelen van netwerkextensie aanvragen. De resultaten hiervan dienen drie maanden na de implementatie worden overgemaakt aan de VRM en de begunstigde operatoren.

14 SLA's voor de eindgebruikerslijn

- 172 Dit hoofdstuk worden de SLA's behandeld die enkel van toepassing zijn op een eindgebruikerslijn: de de SLA Pre-order, de SLA installatie, de SLA 'Install Executed', de SLA First Time Right, de SLA repair en de SLA Pro.
- 173 Sommige van deze SLA's, zoals ze hieronder zijn gedefinieerd, zijn enkel van toepassing voor een begunstigde operator die voor de eindgebruikerslijn gekozen heeft voor het principe van "Single Visit". Bij "Single Visit", is Telenet verantwoordelijk voor de installatie en de reparatie bij de eindklant. Om de kwaliteit van dit proces te garanderen, moet er een SLA zijn die dit bewaakt. Meer bepaald gaat het over de SLA Install, de SLA "Install Executed", de SLA First Time Right en de SLA Repair.
- 174 Echter vandaag de dag heeft Telenet geen begunstigde operatoren die gebruik maken van "Single Visit". Orange maakt sinds juli 2019 nl. gebruik van het "Single Installer" proces, waarbij het zelf verantwoordelijk is om de noodzakelijke ingrepen te doen bij de eindklant thuis in geval van installatie en reparatie. Aangezien de begunstigde bij dit proces dus zelf verantwoordelijk is voor deze werkzaamheden, zijn deze SLA's dan niet van toepassing op een begunstigde zoals Orange.
- 175 Desalniettemin acht de VRM de implementatie van deze SLA's nuttig omdat voor nieuwe begunstigde operatoren die zouden kunnen toetreden en opteren voor "Single Visit".
- 176 De VRM heeft vastgesteld dat er een verschillende interpretatiewijze bestaat bij elke kabeloperator over de SLA waarden. De VRM zal dit eenduidig vastleggen met onderstaande verduidelijkingen:
- 176.1 Indien de begunstigde operator een aanvraag indient buiten de openingsuren van de helpdesk van de SMP-operator, start de SLA timer op het moment dat de helpdesk terug geopend is;
 - 176.2 Voor een SLA timer in minuten, wordt eenvoudigweg het tijdsverschil in minuten berekend tussen het openen en het sluiten van de aanvraag. De tijdsperiode, inclusief feestdagen en weekends, waarop de helpdesk gesloten is, wordt niet in rekening genomen;

176.3 Voor een SLA timer in werkdagen, wordt het tijdsverschil bepaald door het aantal werkdagen vanaf het openen tot en met het sluiten van de aanvraag. De tijdsperiode, inclusief feestdagen en weekends, waarop de helpdesk gesloten is, wordt niet in rekening genomen. De dag waarop het ticket wordt geopend, wordt dus vastgelegd als dag 1. Concreet betekent dit dus dat wanneer de AO een aanvraag indient op maandag en sluit op woensdag, de SLA timer drie werkdagen bedraagt.

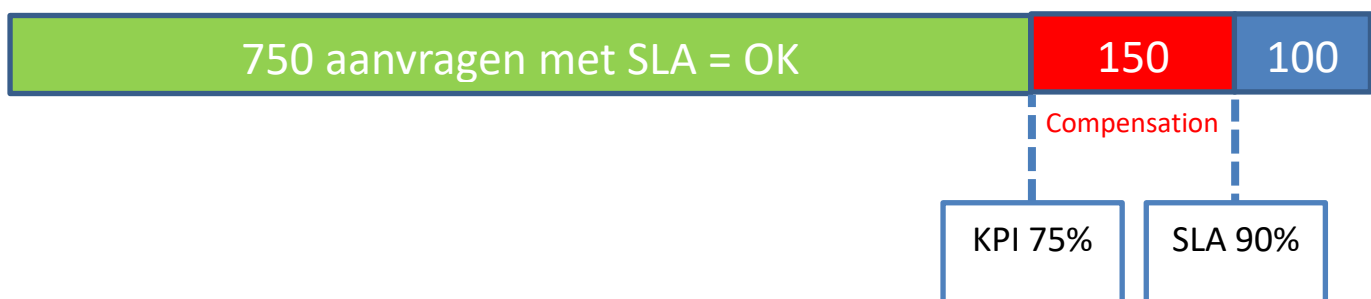
177 Om te bepalen welke aanvragen/tickets beschouwd dienen te worden die onderhevig zijn aan een compensatie, worden door de VRM onderstaande regels vastgelegd. Deze zijn van toepassing op elk niveau van de SLA.

177.1 De aanvragen/tickets van de periode waarvoor de SLA bepaald wordt, worden gesorteerd volgens stijgende duurtijd voor het afhandelen van de aanvraag;

177.2 De $(100\% - \%SLA)$ aanvragen met langste duurtijd (worst case) worden verwijderd uit de lijst;

177.3 De overige aanvragen $(\%SLA - \%KPI)$ worden meegenomen bij het berekenen van de compensatie, indien KPI lager is dan de SLA.

178 Onderstaande figuur geeft een voorbeeld voor het berekenen van het aantal aanvragen die onderhevig zijn aan de compensatie. Hierbij veronderstellen we een SLA niveau van 90%, een behaalde KPI van 75% en een totaal van 1000 aanvragen. De tickets worden gerangschikt volgens dalende conformiteit met de SLA, nl. van snelste uitvoering naar traagste uitvoering. De 100 worst case gevallen worden verwijderd. De overblijvende 150 aanvragen die niet voldoen aan de SLA zijn onderhevig aan een compensatie.



Figuur 4: voorbeeld berekening aantal aanvragen

14.1 SLA “Pre-Order”



Figuur 5 - Toepasselijkheid van de SLA in de klantenrelatie

14.1.1 Inleiding

179 Het huidige “pre-order” proces bij Telenet verloopt als volgt:

179.1 De begunstigde operator dient, volgens bepaalde formateringsregels, een adres door te geven via de API van Telenet.

179.2 Indien dit adres herkend wordt door de achterliggende database van Telenet, krijgt de begunstigde operator een unieke code (de “location ID”). Deze code wordt dan in een volgende stap gebruikt om een feasibility check⁹⁵ uit te voeren via een nieuwe API aanvraag.

179.3 Indien dit adres niet herkend wordt, dient de begunstigde operator een ticket aan te maken bij Telenet, waarop de achterliggende first- en second level helpdesk, de aanvraag analyseren en, na eventuele vragen over het adres aan de begunstigde operator, een “location ID” terugsturen. Hierna kan de hierboven beschreven volgende stap in het proces plaatsvinden.

180 Op basis van het huidige “pre-order” proces, zijn er reeds aanzienlijke problemen vastgesteld waarbij tickets met niet-automatisch herkende adressen niet binnen een redelijke termijn worden afgehandeld en waardoor de klant moet wachten op een installatie.⁹⁶ Het risico dat deze klant zijn contract met een begunstigde operator opzegt zonder ooit diensten gehad te hebben (pre-churn), stijgt aanzienlijk met de wachttijd. Zonder SLA, heeft Telenet de mogelijkheid om deze tickets niet binnen een redelijke termijn behandelen waardoor de begunstigde operator geen duidelijke planning kan geven wanneer de diensten zullen beschikbaar zijn op het adres van de potentiële nieuwe klant. Bovendien lag het

⁹⁵ Op basis van de locationID, analyseert Telenet of de gevraagde diensten leverbaar zijn op het adres van deze klant of dat er nog bepaalde werkzaamheden noodzakelijk zijn alvorens de bestelde diensten kunnen geleverd worden.

⁹⁶ Zo is er in de zomer van 2018 een aanzienlijke backlog vastgesteld bij Telenet omwille van oorzaken die niet bij een begunstigde lagen. Dit had als gevolg dat de behandeling van deze tickets al snel enkele weken in beslag nam.

percentage aan manuele behandelingen omwille van LocationID errors bij een begunstigde significant hoger dan bij Telenet zelf.⁹⁷

- 181 Na verschillende werkgroepen en interventies aangaande deze materie heeft Telenet enkele verbeteringen aan het proces voorgesteld en zich akkoord verklaard met het hanteren van een SLA voor dit onderdeel van het installatie proces. Orange heeft als eerste een voorstel voor een concrete SLA aan de VRM en aan Telenet bezorgd. Dit voorstel betreft een timer voor de behandeling van alle aanvragen en niet enkel de aanvragen die leiden tot een manuele oplossing door de helpdesk.

Timer	Richtwaarde
50%	binnen de 30 minuten
90%	binnen 1 Werkdag
97%	binnen de 2 Werkdagen
99%	binnen de 5 Werkdagen

Tabel 6: SLA pre-order voorstel Orange

- 182 Hierop heeft Telenet volgend voorstel ingediend bij de VRM:

Timer	Richtwaarde
50%	binnen de 30 minuten
90%	binnen de 2 Werkdagen
97%	binnen de 5 Werkdagen
99%	binnen de 10 Werkdagen

Tabel 7: SLA pre-order voorstel Telenet

⁹⁷ In dit kader is bovendien vastgesteld dat Telenet op een meer transparante manier had kunnen communiceren over deze processen. Zie brief van het BIPT van 6 juni 2019 aangaande LocationID.

14.1.2 Analyse

- 183 Zoals in § 949, 950 en 951 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018 wordt aangegeven, dienen de verschillende operationele stappen die kunnen voorkomen in de relatie tussen de begunstigde en de SMP-operator voorzien te worden van een passende service level agreements (SLA). Hieronder valt ook de “pre-ordering” fase die tot op heden nog niet voorzien werd van een SLA.
- 184 De VRM heeft de voorgestelde waarden geanalyseerd en bijkomende informatie opgevraagd aan Telenet.
- 185 Volgens Telenet, kan haar voorstel van SLA enkel gehaald worden wanneer de API wordt aangepast met een nieuwe methodiek om de “location ID” op te zoeken. In het huidige systeem, wordt het aangevraagde adres (gemeente, straatnaam, huisnummer, busnummer, etc.) in een XML bericht gecodeerd waarop deze gegevens worden gebruikt om een 1-op-1 match te zoeken in de Telenet database. Dankzij de aanpassing die Telenet heeft doorgevoerd in de IT release van juni 2019, wordt er gewerkt volgens een “waterfall” principe, waarbij, op basis van de doorgestuurde gemeente, een lijst van beschikbare straatnamen wordt teruggestuurd waaruit de begunstigde operator dan een keuze dient te maken. Volgens Telenet verdwijnt hierdoor de mogelijkheid dat de combinatie gemeente-straatnaam verkeerd wordt doorgestuurd en zal het aantal tickets voor de first- en second line helpdesk dalen.
- 186 Op basis van een analyse van de tickets voor de helpdesk met problematische adressen, heeft Telenet een onderverdeling gemaakt in verschillende categorieën, zoals bijvoorbeeld tickets die hadden kunnen vermeden worden, tickets voor nieuwe aansluitingen, tickets voor ontbrekende adressen in de database...
- 187 Door deze analyse, kan Telenet een inschatting maken van de tickets die mogelijk zullen vermeden worden met het nieuwe “waterfall” systeem. De VRM heeft de brongegevens opgevraagd waarop Telenet zich heeft gebaseerd om hun SLA voorstel op te stellen.
- 188 Volgens deze informatie, heeft Telenet zich gebaseerd op het aantal automatisch gevonden “location-IDs” om in te schatten dat, na de invoering van het “waterfall systeem” 90% van alle pre-order aanvragen zal kunnen behandeld worden binnen de 2 werkdagen. Daar Telenet zich baseert op het aantal automatisch gevonden “location-IDs”, kan volgens de VRM dit SLA niveau aangepast worden naar 1

werkdag. Gezien voor deze aanvragen nauwelijks manueel opzoekingswerk zal moeten plaatsvinden, lijkt het niveau dat Orange voorgesteld heeft, haalbaar.

- 189 Voor de SLA niveau's van 97% en 99% kan de VRM momenteel zelf geen inschatting maken hoeveel van deze moeilijkerere probleemgevallen het nieuwe "waterfall" systeem zal kunnen opvangen. De VRM gaat daarom voorlopig akkoord met de inschattingen die Telenet gemaakt heeft, maar zal deze niveau's herevalueren na de inwerkingstreding van het nieuwe "waterfall" systeem.
- 190 Tegelijkertijd benadrukt de VRM het belang van een "exception process" voor de aanvragen die buiten de SLA's vallen. Elke eindklant heeft recht op een correct antwoord en daarvoor vertrouwt de begunstigde operator op de informatie van Telenet. Het is daarom noodzakelijk dat Telenet ook antwoordt op aanvragen die buiten de SLA's vallen.
- 191 In haar reactie op de consultatie gaat Telenet akkoord met het voorstel van de VRM, maar enkel indien de SLA niet van toepassing zou zijn indien Orange meer dan 20% onterechte manuele adresopzoeken zou aanvragen.
- 192 Orange stelt voor om nog een bijkomend niveau van 95% binnen de twee werkdagen toe te voegen omdat de tijd tussen het 90% en 97% niveau te groot is.
- 193 De VRM heeft bijkomende gegevens opgevraagd aan Telenet waaruit blijkt dat een significant deel van ticketten door Telenet worden gecategoriseerd als zijnde onterechte manuele adresopzoeken. De VRM kan echter niet akkoord gaan met het voorstel van Telenet om de SLA Pre-order niet van toepassing te laten gaan wanneer een bepaald percentage van onterechte adresopzoeken zou worden ingediend. Volgens de VRM is het logischer dat de SLA Pre-Order enkel van toepassing is op de terechte adresopzoeken. Een onterechte adresopzoeking zorgt voor een onvoorspelbaarheid in het proces doordat er bijkomend onderzoek moet gebeuren om te bewijzen dat deze aanvraag effectief onterecht is, terwijl een terechte adresopzoeking relatief gezien sneller zal kunnen worden verwerkt doordat dit bijkomend onderzoek ontbreekt. Dit is ook conform met vergelijkbare bepalingen in de referentieaanbiedingen van Proximus, waarbij onterechte reparatieaanvragen niet in rekening worden genomen in de reparatie SLA. Volgens de VRM is dit een voldoende trigger voor de begunstigde operator om, vooraleer ze een manuele adresopzoeking aanvraagt, voldoende na te gaan of deze wel terecht is. De VRM wil er wel op

wijzen dat er duidelijk moeten kunnen worden aangetoond waarom een adresopzoeking als onterecht wordt beschouwd zodat de begunstigde operatoren ook acties kunnen ondernemen om het percentage van onterechte aanvragen te doen dalen.

- 194 Aangaande het voorstel van Orange, gaat de VRM akkoord om een bijkomend niveau in te voeren van 95% binnen de twee werkdagen en het niveau van 99% binnen de vijf werkdagen op te leggen. Volgens de gegevens van Telenet, zijn deze percentages haalbaar, zeker nadat de onterechte aanvragen worden verwijderd uit de SLA berekening.

14.1.3 Conclusie

- 195 De onterechte manuele adresopzoeken mogen niet worden meegeteld in de berekening van de SLA "Pre-Order".
- 196 Telenet moet de SLA "Pre-Order" als volgt aanpassen:

Timer	Richtwaarde
50%	binnen de 30 minuten
90%	binnen 1 Werkdag
95%	binnen de 2 Werkdagen
99%	binnen de 5 Werkdagen

Tabel 8: SLA pre-order

14.2 SLA Installatie

Figuur 6: Toepasselijkheid van de SLA in de klantenrelatie



14.2.1 Inleiding

- 197 In § 353 van de CRC-beslissing van 3 september 2013 aangaande het referentieaanbod van Telenet, legt de VRM volgende SLA op aan Telenet aangaande het uitvoeren van bestellingen:

Timer	Richtwaarde voor het uitvoeren van bestellingen met klantenbezoek	Richtwaarde voor het uitvoeren van bestellingen zonder klantenbezoek
80%	15 Werkdagen	10 Werkdagen
95%	22 Werkdagen	16 Werkdagen
99%	35 Werkdagen	25 Werkdagen

Tabel 9: SLA installatie 2013

- 198 Net zoals bij de SLA Repair, kan de begunstigde operator ook de keuze maken om bestellingen volledig in eigen beheer uit te voeren, volgens het “Single Installer” proces. Daarnaast blijft ook de huidige mogelijkheid bestaan dat de begunstigde operator toelaat om de activiteiten aan de tap niet zelf uit te voeren en dit dus over te laten aan Telenet (het “Single Visit” proces).
- 199 Telenet heeft in haar voorstel van referentieaanbieding geen wijziging aangebracht aan deze SLA (de SLA komt dus overeen met hetgeen de CRC in zijn beslissing van 3 september 2013 heeft vastgelegd).

14.2.2 Analyse

Aangaande de context van de SLA Installatie

- 200 Zoals vermeld in het voorgaande hoofdstuk aangaande SLA Repair, voorziet § 928 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018 in de mogelijkheid om een installatie in eigen beheer uit te voeren. Deze “Single Installer” omvat een nieuw proces, met nieuwe verantwoordelijkheden voor alle partijen, dat reeds wordt beschreven in het huidige voorstel van de referentieaanbieding van Telenet.
- 201 Volgens de VRM dienen de installatie activiteiten dewelke de begunstigde operator in eigen beheer uitvoert uitgesloten te worden van deze SLA. Immers, de begunstigde operator heeft de controle over het volledige installatie proces vanaf de plaatsing van het order door de eindklant bij de begunstigde operator tot het uitvoeren van binnenhuisinstallatie, verwijderen van een eventuele filter aan de tap en de metingen aan de tap. Er is geen enkele stap in dit proces waarin Telenet moet tussenkomen waardoor Telenet niet onderworpen moet worden aan een SLA bij het gebruik van de “Single Install” procedure. De SLA Installatie heeft dus enkel betrekking op de installaties die volgens het “Single Visit” proces worden uitgevoerd.

202 Proximus vraagt zich af waarom er geen SLA bestaat voor kabelaansluitingen aan de woning zelf. Navraag bij Telenet leert dat de kabelaansluitingen niet meegerekend worden in de SLA. De VRM wil echter verduidelijken dat de installaties met een standaard kabelaansluiting moeten meegenomen worden in de bepaling van deze SLA. Telenet moet haar referentieaanbod aanpassen zodat dit wordt verduidelijkt⁹⁸. De “complexe” kabelaansluitingen (bv. werken waarbij een vergunning moet worden aangevraagd, onderboringen, graafwerken of complexe gevelnetten) dienen niet mee in rekening te worden genomen.

Aangaande de niveau's van de SLA Installatie

203 Door deze ontwikkeling zal, net zoals bij SLA Repair, het aantal gevallen waarop de SLA van toepassing is significant dalen. Indien nodig kunnen ook de SLA niveau's herzien worden.

204 Volgens de VRM kan de SLA Installatie dan ook scherper gesteld worden:

- De initiële leercurve is voorbij. Telenet heeft voldoende operationele kennis opgebouwd;
- Het aantal aanvragen zal drastisch verminderen door de invoering van de “Single Install” procedure.

205 In dat opzicht heeft Orange de volgende SLA waarden voorgesteld:

Timer	Richtwaarde voor het uitvoeren van bestellingen met klantenbezoek	Richtwaarde voor het uitvoeren van bestellingen zonder klantenbezoek
80%	3 Werkdagen	-
95%	5 Werkdagen	-
99%	10 Werkdagen	1 Werkdag

Tabel 10: SLA voorstel Orange

206 De VRM benadrukt het belang van een “exception process” voor de installaties die buiten de SLA's vallen. Elke eindklant heeft recht op een functionerende dienst en daarvoor vertrouwt de begunstigde operator op Telenet. Het is daarom

⁹⁸ Momenteel staat in de RO bijlage “TLN_WRO_GALP_O_PAAB SLA en Voorspellingsstelsysteem” §82: “de meting van de lopende Melding van Storing [wordt] gestopt [...] indien aanpassingen aan het Telenet netwerk nodig zijn (werken op openbaar domein met aanvraag vergunning)”. Bij normale of niet-complexe aansluitingen zijn geen werken aan het openbaar domein nodig (i.e. standaard grondwerk en standaard gevelnet). Telenet dient expliciet te verduidelijken dat de timer niet stopt bij een standaard aansluiting.

noodzakelijk dat Telenet ook installaties, die buiten de SLA's vallen, binnen een redelijke termijn afwerkt.

- 207 In haar reactie op de consultatie, bevestigt Telenet dat er inderdaad met de invoering van "Single Installer" minder installaties worden uitgevoerd door Telenet voor begunstigde operatoren, maar dit betekent niet dat hierdoor de SLA's zouden geïmpacteerd worden. De beschikbare capaciteit voor het uitvoeren van installaties wordt bepaald door de forecasts en is dus een variabel gegeven: minder voorspelde installaties betekent dat het aantal beschikbare techniekers ook zal verminderen. Telenet wijst er ook op dat toekomstige nieuwe wholesale klanten zouden kunnen kiezen voor "Single Visit" en dat er dus een realistische en gefundeerde SLA moet worden voorgesteld. Telenet bevestigt echter wel dat er een leercurve is geweest en dat de SLA niveau's dienen herbekeken te worden. Telenet stelt volgende SLA voor:

Timer	Richtwaarde voor het uitvoeren van installaties
50%	7 werkdagen
80%	10 Werkdagen
95%	12 Werkdagen
99%	15 Werkdagen

Tabel 11: SLA voostel Telenet

- 208 Proximus stelt in haar reactie op de consultatie voor om de SLA Installatie te aligneren met de SLA "Slot Availability" uit de Bitstream xDSL referentieaanbieding:

Timer	Zonder klantenbezoek	Met klantenbezoek	Met klantenbezoek en splicing
85%	-		20 werkdagen
95%	9 Werkdagen	11 werkdagen	29 werkdagen
99%	19 Werkdagen	22 Werkdagen	39 werkdagen
100%	45 Werkdagen	45 Werkdagen	-

Tabel 12: SLA "Slot Availability" uit de Bitstream xDSL referentieaanbieding van Proximus

- 209 Proximus stelt daarnaast ook voor om, net zoals de timers bij de SLA Repair, de timer voor de SLA Installatie op te starten op het moment van het ontvangen van de installatieaanvraag van de begunstigde operator en niet op de eerste werkdag erna.
- 210 De VRM gaat niet akkoord met het voorstel van Proximus om zich te baseren op de SLA niveaus uit de Bitstream xDSL referentieaanbieding van Proximus. Een rechtstreekse vergelijking tussen beide SLA's is volgens de VRM niet gepast door verschillen in processen en achterliggende technologieën.
- 211 De VRM heeft bijkomende gegevens aan Telenet opgevraagd uit de periode maart 2019 – februari 2020 om het voorstel van TLN te verifiëren. De VRM merkt op dat het totale aantal aanvragen voor “Single Visit” drastisch is gedaald, na de introductie van het “Single Installer” proces. De VRM merkt daarnaast nauwelijks een verschil op tussen de behaalde uitvoeringstijden van een “Single Visit” installatie voor en na de introductie van het “Single Installer” proces. Bij een vergelijking van de behaalde KPI's tussen Telenet en VOO, blijkt dat Telenet slechter presteert dan VOO. De VRM ziet echter geen reden waarom dit zo verschillend zou moeten zijn aangezien deze SLA vooral betrekking heeft op een organisatorisch aspect, nl. het beschikbaar zijn van een gepast tijdsstip. Daarom meent de VRM dat Telenet in staat moet zijn om een gelijkaardige SLA als VOO aan te kunnen bieden. Rekening houdend met de minder performante KPI's van Telenet, zal de VRM echter alleen voor het niveau van 80% dezelfde SLA opleggen, nl. zes dagen. Omdat afspraken pas een dag later ingeboekt kunnen worden bij Telenet, zal er bovendien 1 dag extra gerekend worden. Het niveau van 50% is dan niet meer zinvol en komt te vervallen. Voor de overige niveaus wordt het voorstel van Telenet behouden.
- 212 De VRM herhaalt dat na de introductie van Single Installer, het aantal installaties door Telenet voor de begunstigde zeer sterk gedaald is. Verder heeft de VRM een SLA Appointment Kept ingevoerd die nagaat in hoeverre gemaakte afspraken met de eindklant van de begunstigde gerespecteerd worden. Het is vooral deze laatste die belangrijk is voor de goede relatie tussen de begunstigde en de eindklant van de begunstigde. Daarom meent de VRM dat de SLA Install minder belangrijk wordt.
- 213 Zoals reed vermeld, moeten ook de normale kabelaan sluitingen meegerekend worden in deze SLA. Volgens de analyse van de VRM, hebben deze aanpassingen

aan de SLA een nauwelijks voelbare impact op de behaalde SLA niveau's van Telenet.

- 214 Aangaande de bestellingen die volledig automatisch op afstand kunnen gerealiseerd worden, zonder enige fysieke tussenkomst van een techniker van Telenet bij de eindklant van de begunstigde operator, ziet de VRM geen reden om niet akkoord te gaan met het voorstel van Orange, zijnde 99% in 1 werkdag.

Aangaande de compensaties voor SLA Installatie

- 215 In zijn reactie haalt Orange aan dat voor elk SLA niveau een passende compensatie voorzien moet worden zodat Telenet voldoende alert blijft om deze lagere niveaus niet uit het oog te verliezen. Gezien het belang van de verschillende niveaus (ook de relatieve meerderheid van de installaties moet voldoende snel afgewerkt worden), acht de VRM het noodzakelijk en redelijk om hiervoor een compensatie te voorzien. De VRM gaat dus akkoord met de redenering van Orange en voert op alle niveaus dezelfde compensatie door. Hierbij geldt dat voor aansluitingen die op meerdere niveaus onderhevig zijn aan een compensatie slechts eenmaal compensatie dient betaald te worden, namelijk de hoogste.
- 216 Telenet voorziet in het referentie aanbod een compensatie van 5% van de maandelijkse vergoeding voor de begunstigde per bijkomende werkdag uitstel. Het berekenen van de correcte compensatie hangt dus af van de categorie en het profiel van de aansluiting en het bijhorende tarief. De VRM wenst echter om de berekening van de compensatie zo eenvoudig mogelijk te houden. Het meent hierbij dat er geen onderscheid gemaakt moet worden in het soort aansluiting omdat elke installatie even belangrijk is waarbij het niet uitmaakt of deze een hoge of lage bandbreedte heeft. Daarom legt de VRM een vast bedrag op van 1,10 € per bijkomende werkdag, berekend op basis van 5% van het gewogen gemiddelde van de maandelijkse huurprijzen⁹⁹ voor alle aansluitingen.

14.2.3 Conclusie

- 217 De toepassing van de SLA Installatie heeft enkel betrekking op de installaties die volgens het "Single Visit" proces worden uitgevoerd. Installaties met "niet-

⁹⁹ De huurprijzen zijn bepaald op basis van de tarieven voor 2020 zoals vastgelegd in de CRC-beslissing van 26 mei 2020 betreffende de maandelijkse tarieven voor wholesaletoeegang tot de netwerken van de kabeloperatoren voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied.

complexe” kabelaansluitingen worden eveneens in rekening genomen. Waar noodzakelijk, moet Telenet dit verduidelijken in zijn referentieaanbod.

218 Telenet moet de SLA installatie als volgt aanpassen:

Timer	Richtwaarde voor het uitvoeren van bestellingen met klantenbezoek door een techniker van Telenet	Richtwaarde voor het uitvoeren van bestellingen op afstand
80%	7 Werkdagen	-
95%	12 Werkdagen	-
99%	15 Werkdagen	1 Werkdag

Tabel 13: SLA Installatie

219 De VRM vraagt overigens aan Telenet om de SLA Repair definitie aan te passen zodat de timer ingaat op het moment van de ticketcreatie.

220 Telenet moet op elk SLA niveau een compensatie voorzien voor de begunstigde van 1,10 € per bijkomende werkdag uitstel.

14.3 SLA « Install Executed »

Figuur 7: Toepasselijkheid van de SLA in de klantenrelatie



Figuur 8: Toepasselijkheid van de SLA in de klantenrelatie

14.3.1 Inleiding

221 In zijn reactie op de consultatie vergelijkt Proximus de verschillende SLA's uit het Bitstream xDSL referentieaanbod en het referentieaanbod van Telenet. Een verschil dat werd opgemerkt is het ontbreken van de “Appointment Kept” SLA, waarin wordt nagegaan of de geplande installatieafspraken met de techniker van de SMP-operator wel degelijk is kunnen doorgaan en van de SLA “Technically Executed”, waarin wordt nagegaan of de activatie van de dienst op de afgesproken datum heeft plaatsgevonden.

- 222 Proximus merkt op dat het missen van een geplande afspraak met een techniek van de SMP-operator ervoor kan zorgen dat de eindklant van de begunstigde nutteloos verlof heeft moeten opnemen en dat deze negatieve ervaring kan afstralen op de begunstigde operator, terwijl deze met het onderliggende probleem niets te maken heeft.
- 223 De VRM gaat inderdaad akkoord met deze redenering en vindt het dus gepast om een nieuwe SLA hiervoor op te stellen, inclusief compensatie indien de SLA niet gehaald wordt.¹⁰⁰ De VRM volgt trouwens een gelijkaardige KPI voor retailaansluitingen zelf op in haar kwaliteitsbarometer.

14.3.2 Analyse

- 224 Zoals in § 949, 950 en 951 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018 wordt aangegeven, dienen de verschillende operationele stappen die kunnen voorkomen in de relatie tussen de begunstigde en de SMP-operator voorzien te worden van passende service level agreements (SLA).
- 225 De VRM zal zich baseren op de reeds bestaande definities van de SLA “Appointment Kept” en de SLA “Technically Executed” binnen het Bitstream xDSL referentieaanbod van Proximus. Een verschil met Proximus is echter dat de begunstigde operator zelf de dienst moet activeren, in tegenstelling tot het bitstreamaanbod van Proximus, waar Proximus dit dient uit te voeren¹⁰¹. Het is dus niet mogelijk om identiek dezelfde definities over te nemen.
- 226 De VRM definieert daarom een nieuwe SLA “Install Executed”, dewelke wordt gedefinieerd als de verhouding van de installaties uitgevoerd door een techniek van de SMP-operator die in het geplande tijdslot plaatsvonden ten opzichte van alle installaties uitgevoerd door een techniek van de SMP-operator. Indien de techniek meerdere afspraken nodig heeft om een installatie af te werken, wordt de laatste afspraak genomen voor de bepaling van deze SLA.
- 227 Het richtcijfer voor deze SLA wordt vastgelegd op 95%, dewelke voortkomt uit de reeds in voege zijnde SLA “Appointment Kept” en SLA “Technically Executed” binnen het Bitstream xDSL referentieaanbod van Proximus. Door de

¹⁰⁰ Zoals vermeld in Bijlage G “Beschrijving van het referentieaanbod” van het CRC besluit van 29 juni 2018.

¹⁰¹ Bijgevolg dient deze stap bij Proximus dus te vallen onder een SLA.

technologisch neutrale definitie (xDSL of DOCSIS), ziet de VRM geen reden om hiervoor een andere waarde vast te leggen.

- 228 De VRM heeft bijkomende gegevens opgevraagd aan Telenet om deze SLA te verifiëren, maar Telenet heeft de noodzakelijke details niet aan de VRM bezorgd. De VRM heeft deze SLA dus niet kunnen verifiëren, maar zoals hierboven reeds wordt aangehaald, heeft de VRM geen omstandigheden vastgesteld waarom deze SLA voor Telenet onredelijk zou zijn.
- 229 Een vergelijkbare compensatie als de compensatie uit het Bitstream xDSL referentieaanbod van Proximus moet eveneens worden ingevoerd teneinde de naleving van de SLA te kunnen garanderen.

14.3.3 Conclusie

- 230 Telenet moet een nieuwe SLA toevoegen aan haar referentieaanbod. De SLA “Install Executed” houdt in dat minstens 95% van alle bestellingen met bezoek aan de eindklant door de techniker van de SMP-operator in het afgesproken tijdsslot moeten plaatsvinden. Indien de techniker meerdere afspraken nodig heeft om een installatie af te werken, wordt de laatste afspraak genomen voor de bepaling van deze SLA.
- 231 Wanneer Telenet de SLA “Install Executed” niet heeft nageleefd, heeft de begunstigde operator recht op een compensatie van 40 EUR per bestelling die valt onder het SLA-niveau in de betreffende periode.

14.4 SLA « First Time Right »

Figuur 9: Toepasselijkheid van de SLA in de klantenrelatie



14.4.1 Inleiding

- 232 In zijn reactie op de consultatie vergelijkt Proximus de verschillende SLA's uit het Bitstream xDSL - referentieaanbod en het referentieaanbod van Telenet. Een verschil dat werd opgemerkt is het ontbreken van een “First Time Right” (of vergelijkbare) SLA, waaruit de kwaliteit van de uitgevoerde installatie door techniekers van de SMP-operator blijkt.

14.4.2 Analyse

Aangaande de context van de SLA "First Time Right"

- 233 Zoals in § 949, 950 en 951 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018 wordt aangegeven, dienen de verschillende operationele stappen die kunnen voorkomen in de relatie tussen de begunstigde en de SMP-operator voorzien te worden van passende service level agreements (SLA).
- 234 Proximus merkt op dat niet alleen de tijdsduur waarin de installatie wordt uitgevoerd, maar ook de kwaliteit van de installatie belangrijk is en in een SLA omvat moet worden. Indien de techniker van de SMP-operator een weinig kwaliteitsvolle installatie aflevert aan de eindklant van de begunstigde operator en er na enkele dagen reeds kwaliteitsproblemen optreden, zal deze eindklant geen positief beeld krijgen van de begunstigde operator, terwijl deze met het onderliggende probleem niets te maken heeft.
- 235 De VRM gaat inderdaad akkoord met deze redenering en vindt het dus gepast om een nieuwe SLA hier voor op te stellen.
- 236 De VRM zal zich baseren op de reeds bestaande definitie van de SLA "First Time Right" binnen het Bitstream xDSL referentieaanbod van Proximus. Daar deze definitie technologisch neutraal¹⁰² is, ziet de VRM geen reden om af te wijken van de reeds bestaande definitie. De VRM definieert dus een installatie als "First Time Right" indien er geen enkele reparatie aanvragen werden aangemaakt binnen de 14 kalenderdagen na het opleveren van de installatie door Telenet. Bovendien zullen enkel reparatie aanvragen waarvan de verantwoordelijkheid kan vastgelegd worden bij Telenet als geldige aanvragen worden aanvaard om een installatie als "Non-First Time Right" te beschouwen.
- 237 Het installatie proces zorgt voor ongemak bij de eindklant (gezien deze ervoor moet zorgen thuis te zijn op dat ogenblik), waardoor een correcte installatie een belangrijk gegeven is in de relatie tussen de operator en zijn eindklant. Gezien dit belang is het aangewezen om eveneens een compensatie te voorzien indien deze SLA niet gehaald wordt. Een vergelijkbare compensatie als de compensatie uit het Bitstream xDSL referentieaanbod van Proximus wordt daarom ingevoerd.

¹⁰² Dus zonder werkelijk verschil tussen de xDSL-technologie en de DOCSIS-technologie.

Dit wil zeggen een compensatie van het volledige installatietarief voor deze installaties die vallen onder het SLA-niveau in de betreffende periode.

Aangaande de niveau's van de SLA "First Time Right"

- 238 In de context van "Single Visit" installaties uitgevoerd door de techniker van de SMP-operator, is de SMP-operator verantwoordelijk voor de activiteiten aan de tap. De begunstigde operator blijft echter verantwoordelijk voor alle activiteiten na de tap, richting de eindgebruiker toe. Hierdoor is het niet mogelijk voor de techniker van de SMP-operator om een "end-to-end" test uit te voeren om zo de kwaliteit van zijn uitgevoerde werken te verifiëren.
- 239 De VRM heeft bijkomende gegevens opgevraagd aan Telenet om een gepast SLA niveau vast te leggen. Zoals reeds eerder werd vermeld, merkt de VRM op dat het totale aantal aanvragen voor "Single Visit" drastisch is gedaald, na de introductie van het "Single Installer" proces.
- 240 Gegeven het feit dat de techniker van de SMP-operator niet in staat is om zijn uitgevoerde werken te verifiëren, dient er dus een marge te worden voorzien dewelke rekening houdt met onvoorziene, menselijke fouten, dewelke nooit volledig kunnen uitgesloten worden. Deze marge mag echter niet te groot zijn zodat de dienstverlening naar de begunstigde operator in het gedrang komt.
- 241 Volgens de VRM vormt een percentage van 95% van "First Time Right" installaties door de techniker van de SMP-operator in het kader van "Single Visit" installaties een degelijke balans hiertussen. Dit percentage werd ook geverifieerd op basis van de opgevraagde gegevens en werd als redelijk ondervonden.
- 242 Daarnaast heeft de VRM bijkomende gegevens opgevraagd aan Telenet en stelt het vast dat Telenet dit percentage, sinds de introductie van het "Single Installer" proces, zonder problemen haalt. De introductie van deze nieuwe SLA zal dus niet zorgen voor bijkomende investeringen.

14.4.3 Conclusie

- 243 Telenet moet een nieuwe SLA toevoegen aan haar referentieaanbod. De SLA "First Time Right" houdt in dat voor minstens 95% van alle installaties uitgevoerd door de techniker van de SMP-operator er geen reparatieaanvraag wordt aangemaakt waarvan de verantwoordelijkheid kan vastgelegd worden bij Telenet.

244 Wanneer Telenet de SLA “First Time Right” niet heeft nageleefd, heeft de begunstigde operator recht op een compensatie van het volledige installatietarief voor deze installaties die vallen onder het SLA niveau in de betreffende periode.

14.5 SLA Repair

Figuur 10: Toepasselijkheid van de SLA in de klantenrelatie



14.5.1 Inleiding

245 In de CRC-beslissing van 3 september 2013¹⁰³ berekende de CRC de waarden van de SLA reparatie¹⁰⁴ aan de hand van de noden van de markt, er rekening mee houdende dat de operationele procedures voor reparatie nog geoptimaliseerd moesten worden. Deze waarden werden als volgt vastgelegd¹⁰⁵:

Timer	Richtwaarde voor het Opheffen van Storing bij onbeschikbaarheid van de dienst	Richtwaarde voor het Opheffen van Storing bij degradatie van de dienst
80%	8 Werkuren	2 Werkdagen
90%	16 Werkuren	3 Werkdagen
95%	2 Werkdagen	4 Werkdagen
99%	4 Werkdagen	8 Werkdagen

Tabel 14: SLA repair 2013

246 Er zijn twee redenen waarom de hierboven vermelde waarden toe zijn aan een update. In § 928 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018 wordt aan een begunstigde operator de mogelijkheid gegeven om een reparatie in eigen beheer uit te voeren. Dergelijke reparaties moeten dus niet langer door een SLA gedekt worden. Daarnaast kunnen de huidige SLA niveau's ook herzien worden op basis

¹⁰³ Zie § 361 van de CRC-beslissing van 3 september 2013 betreffende de wholesareferentieaanbieding van Telenet.

¹⁰⁴ Timer voor de herstelling van eindgebruikerslijnen.

¹⁰⁵ § 366 van de CRC-beslissing van 3 september 2013.

van de gegevens die momenteel al beschikbaar zijn, teneinde een realistisch én voldoende hoog niveau van dienstlevering te verzekeren.

- 247 Telenet wil de SLA repair aanpassen en stelt de volgende waarden voor (die op een aanzienlijk lager niveau liggen dan diegene die in de CRC-beslissing van 3 september 2013 vastgelegd werden) met betrekking tot de repair tickets die vallen onder haar bevoegdheid:

Timer	Richtwaarde voor het Opheffen van Storing van onbeschikbaarheid van de dienst	Richtwaarde voor het Opheffen van Storing bij degradatie van de dienst
80%	3 Werkdagen	5 Werkdagen
90%	5 Werkdagen	10 Werkdagen
95%	-	20 Werkdagen
99%	20 Werkdagen	40 Werkdagen

Tabel 15: Voorstel SLA repair Telenet

14.5.2 Analyse

Aangaande de context van de SLA Repair

- 248 Zoals hierboven vermeld, voorziet de CRC-beslissing van 29 juni 2018 in de mogelijkheid om een reparatie in eigen beheer uit te voeren. Deze “Repair Single Installer” omvat een nieuw proces, met verantwoordelijkheden voor alle partijen, en wordt reeds voorzien in het huidige voorstel van de referentieaanbieding van Telenet. In deze context kan het aangewezen zijn om de huidige repair SLA te herzien.
- 249 Volgens de VRM dienen de repair activiteiten dewelke de begunstigde operator in eigen beheer uitvoert uitgesloten te worden van deze SLA. Immers, de begunstigde operator heeft de controle over het volledige reparatieproces van probleemmelding door de klant tot oplossing van de oorzaak van het probleem. Er is geen enkele stap in dit proces waarin Telenet moet tussenkomen, waardoor Telenet niet onderworpen moet worden aan een SLA.
- 250 Het probleem kan ook liggen buiten de context van Single Installer, bijvoorbeeld na de tap of hoger in het netwerk van de SMP-operator of netwerkbeheerder.

Hierop kan en mag de techniek van de begunstigde operator geen interventies uitvoeren. Deze “network repair” heeft als kenmerk dat niet alleen de klant van de begunstigde operator geïmpacteerd is, maar ook alle andere klanten aangesloten op dit segment van het netwerk zonder onderscheid of ze klant zijn bij de begunstigde operator, andere begunstigde operatoren of Telenet zelf. Door de potentieel zeer grote impact van dit type repair, heeft Telenet zelf er alle belang bij om deze zo snel als mogelijk af te handelen. De publieke schade die Telenet zou oplopen door het uitstellen van deze reparatie zou ervoor kunnen zorgen dat deze klanten vertrekken naar een andere operator. Omwille van de niet-discriminerende natuur van deze “network repair”, staat de VRM toe dat voor deze gevallen geen SLA gedefinieerd wordt.

251 Dit betekent evenwel niet dat er geen repair SLA meer moet gedefinieerd worden in de referentieaanbieding. Volgens de VRM zijn er immers nog 2 categorieën van repairmogelijkheden waarvoor het bestaan van een repair SLA relevant is.

251.1 De begunstigde operator kan er immers ook voor kiezen om de installatie en eventuele latere reparatie niet in eigen beheer uit te voeren. In dit geval, rust de verantwoordelijkheid op Telenet om het probleem bij de klant op te lossen. Voor deze gevallen dient dus wel een SLA gedefinieerd te worden.

251.2 Tijdens een installatie door een techniek van een begunstigde operator, kan het eveneens voorvallen dat er problemen worden opgemerkt, bijvoorbeeld met de kwaliteit van het afgeleverde signaal bij de eindklant. Telenet vraagt om deze gevallen (repair “installatie signaallevels”) te melden. Volgens de VRM dient ook voor deze gevallen een SLA gedefinieerd te worden.

252 Volgens de VRM dient er dus nog een repair SLA gedefinieerd te worden voor zowel de “Single Visit repair” als de repair “installatie signaallevels”. Ten einde de complexiteit van de toepassing en berekening van de SLA niet onnodig te verhogen, stelt de VRM voor om beide repair types te dekken door dezelfde SLA Repair.

253 In haar reactie op de consultatie, vraagt Telenet om geen onderscheid te maken tussen “Single Visit” repair en “Single Installer” repair, zoals de VRM tijdens de consultatie voorstelde.

- 253.1 Telenet houdt immers het door de begunstigde operator gekozen installatietype (“Single Installer” of “Single Visit”) niet bij per gebruikerslijn. Dit wordt enkel gebruikt tijdens de provisioning en facturatiefase.
- 253.2 Het gekozen installatietype is in sommige situaties niet relevant omdat Telenet sowieso geen interventie diende te doen, bijvoorbeeld bij actieve Telenet klanten die migreren naar een begunstigde operator.
- 253.3 Wanneer een repair aanvraag wordt ingediend door een begunstigde operator, zal Telenet steeds ter plaatse gaan indien noodzakelijk.
- 253.4 Er is nog een grote groep van historische eindgebruikers van een begunstigde operator die klant zijn geworden vooraleer dit onderscheid in processen bestond.
- 254 De VRM heeft daarop een bijkomende vraag gesteld aan Telenet hoe Telenet het onderscheid dan ziet tussen een “wrongful repair” en een “rightful repair”.
- 255 Telenet antwoordt hierop dat aangezien Orange heeft aangegeven voor een volledig “Single Installer” proces te willen gaan, de beoordeling van “wrongful” en “rightful” repairs op basis van die keuze beoordeeld wordt. Concreet betekent dit dat:
- 255.1 Problemen die verband houden met de binnenhuisinstallatie worden beschouwd als onterechte repairs. De binnenhuisinstallatie is steeds de verantwoordelijkheid van een begunstigde operator, dus ongeacht de installatiemethode die de begunstigde operator heeft aangegeven.
- 255.2 Filterinterventies worden beschouwd als onterechte repairs (behalve ingressfilters die niet door een begunstigde operator mogen worden verwijderd).
- 255.3 Dropkabel repairs in Telenet-gebied worden beschouwd als onterechte repairs gezien dit binnen “Single Installer” onder de verantwoordelijkheid valt van de begunstigde operator.
- 255.4 Dropkabel repairs in Fluvius-gebied worden niet beschouwd als onterechte repairs gezien deze activiteiten binnen Fluvius-gebied door Fluvius (en niet door een begunstigde operator of Telenet) uitgevoerd

mogen worden. Telenet is wel verantwoordelijk voor de doorgifte van elke repairaanvraag door een begunstigde operator.

- 256 De VRM gaat akkoord met deze definitie, dewelke ook overeenstemt met de verantwoordelijkheden binnen de “Single Installer” context. De VRM wil echter wel opmerken, dat een begunstigde operator steeds de keuze heeft om op het niveau van de bestellingen te kiezen voor een installatie via “Single Installer” of “Single Visit”. Het gegeven dat Telenet momenteel deze keuze slechts lijkt aan te bieden op het niveau van de begunstigde operator (dus voor alle bestellingen, hetzelfde type van installatie), doet niets af van de bepalingen uit de CRC-beslissing van 29 juni 2018 waarin nergens wordt bepaald dat de keuze moet worden vastgelegd op het niveau van de begunstigde operator.¹⁰⁶ Een mogelijke nieuwe begunstigde operator kan er immers voor kiezen om de keuze van “Single Installer” of “Single Visit” te bepalen per eindgebruiker. De VRM blijft dus bij zijn standpunt dat het installatietype op het niveau van de bestelling moet kunnen gemaakt worden en de verantwoordelijkheid voor de reparatie hangt dan in principe ook van af van het gekozen installatietype door de begunstigde.

Aangaande de niveau's van de SLA Repair

- 257 In het kader van de goedkeuring van de referentieaanbieding, heeft de VRM bijkomende gegevens opgevraagd aan Telenet om het ingediende voorstel te verifiëren.
- 258 Aangaande de SLA voor het Opheffen van Storing bij onbeschikbaarheid van de dienst en de SLA voor het Opheffen van Storing bij degradatie van de dienst, kan volgens de VRM, het 80% niveau van de SLA scherper worden gesteld. Dit blijkt immers uit de behaalde waarden van de laatste maanden en dit lijkt ook redelijk rekening houdende met de toekomstige reductie van het aantal tickets.
- 259 De 95% en 99% niveau's voor beide SLA's worden gelijkgesteld aan de niveau's die door Voo NV/Brutélé gehaald worden. De opgelegde SLA niveau's bij deze operatoren zijn gebaseerd op de werkelijk gepresteerde KPI rapporten en tonen volgens de VRM aan dat een efficiënte netwerkoperator wel degelijk in staat is om een dergelijk niveau te behalen. Er is volgens de VRM dan ook geen reden om aan te nemen dat Telenet niet hetzelfde niveau kan behalen als Voo NV/Brutélé. Dit wordt bevestigd door de cijfers van de retail kwaliteitsindicatoren¹⁰⁷ voor

¹⁰⁶ Overeenkomstig § 928 van het CRC besluit van 29 juni 2018.

¹⁰⁷ <https://www.bipt.be/nl/consumenten/telefoon/dienstkwaliteit/kwaliteitsindicatoren>.

reparatietermijnen waaruit blijkt dat Telenet in dat opzicht zelf beter scoort dan Voo NV/Brutélé. De VRM begrijpt dat een vergelijking tussen repair wholesale en repair retail niet   nduidig is, doch geeft het feit dat Telenet Retail een snellere reparatietermijn kan voorleggen dan Voo NV/Brutélé Retail een indicatie dat op wholesaleniveau, Telenet minstens een gelijkwaardig niveau van reparatie moet kunnen voorleggen als Voo NV/Brutélé.

260 Hiermee rekening houdende heeft de VRM de volgende SLA opgesteld:

Timer	Richtwaarde voor het Opheffen van Storing van onbeschikbaarheid van de dienst	Richtwaarde voor het Opheffen van Storing bij degradatie van de dienst
80%	2 Werkdagen	3 Werkdagen
95%	3 Werkdagen	4 Werkdagen
99%	5 Werkdagen	8 Werkdagen

Tabel 16 : SLA repair

261 De VRM vraagt ook aan Telenet om de definitie van de SLA Repair aan te passen zodat de timer van de SLA ingaat op het moment dat de begunstigde operator een ticket indient en niet pas op de eerstvolgende werkdag. De SLA niveau's werden bepaald zodat de totale werktijd, van ticketcreatie tot oplossing, in rekening werd genomen. Volgens de VRM is het dus niet redelijk dat een bepaalde tijdsperiode, van ticketcreatie tot de eerstvolgende werkdag, niet in rekening zou worden gebracht. Dit betekent dus dat de eerste werkdag voor de SLA berekening onmiddellijk ingaat wanneer de begunstigde operator een ticket indient.

262 Tegelijkertijd benadrukt de VRM het belang van een 'exception process' voor de repairs die buiten de SLA's vallen. Elke eindklant heeft recht op een functionerende dienst en daarvoor vertrouwt de begunstigde operator op Telenet. Het is daarom noodzakelijk dat Telenet ook repairs, die buiten de SLA's vallen, binnen een redelijke termijn afwerkt.

263 In haar reactie op de consultatie, stelt Telenet volgende aangepaste SLA voor:

Timer	Richtwaarde voor het Opheffen van Storing van onbeschikbaarheid van de dienst	Richtwaarde voor het Opheffen van Storing bij degradatie van de dienst	Richtwaarde voor het Opheffen van "installatie signaallevels"
-------	---	--	---

80%	3 Werkdagen	4 Werkdagen	4 Werkdagen
90%	-	-	5 Werkdagen
95%	4 Werkdagen	5 Werkdagen	-
99%	6 Werkdagen	8 Werkdagen	8 Werkdagen

Tabel 17: Voorstel Telenet SLA Repair na consultatie

- 264 Daarnaast haalt Telenet nog aan dat het laten starten van de werktijd op de datum van de ticketcreatie niet kan zonder bij bovenstaande SLA's nog een extra werkdag te voorzien. Volgens Telenet komt dit omdat de planning van hun techniekers op de dag na de ticketcreatie niet meer kan aangepast worden. Met andere woorden, er kan pas ten vroegste een afspraak ingepland worden binnen 2 werkdagen na de ticketcreatie¹⁰⁸, waardoor Telenet al 1 werkdag verliest van deze SLA, wanneer de SLA start op het moment van de ticketcreatie.
- 265 De VRM heeft dit geverifieerd en bevestigt dat er geen verschil is tussen de verwerking van een wholesale reparatie ticket en een retail reparatie ticket. De VRM zal aldus hiermee rekening houden in de verdere bepaling van de SLA niveau's.
- 266 Telenet haalt ook de impact van "wrongful repair requests" aan. Na de invoering van "Single Installer", zou er nog steeds onterecht beroep worden gedaan op Telenet techniekers, terwijl de oorzaak van de fout zou liggen binnen de verantwoordelijkheid van de begunstigde operator. Er is een belangrijke operationele impact op Telenet en er zouden ook negatieve effecten kunnen optreden aangaande het behalen van de SLA Repair omdat er bij de bepaling van de dimensionering van de teams (om de SLA Repair te kunnen halen) geen rekening wordt gehouden met de bijkomende werklust die deze "wrongful repair requests" veroorzaakt. Telenet haalt aan dat het de verantwoordelijkheid is van de begunstigde operator om eerst de noodzakelijke controles uit te voeren binnen zijn verantwoordelijkheidsdomein, alvorens Telenet in te schakelen voor het uitvoeren van de reparatie. Telenet stelt voor dat indien meer dan 25% "wrongful repair requests" worden ingediend, de SLA Repair voor een begunstigde operator niet meer van toepassing is.

¹⁰⁸ Bijvoorbeeld, indien een begunstigde operator een repair aanvraag indient op maandag, is de planning van de techniekers voor dinsdag al afgesloten en kan er dus ten vroegste op woensdag een afspraak worden ingepland.

- 267 Zoals de VRM ook schrijft in § 193 in het kader van de SLA Pre-Order, kan hij niet akkoord gaan met de voorwaarde dat een SLA pas van toepassing wordt na het behalen van een bepaald “rightful repair” percentage. De VRM erkent echter wel het fenomeen van “wrongful repair” (en de impact ervan) en stelt dan ook voor om de “wrongful repair” ticketten niet mee te nemen in de bepaling van de SLA Repair. Een “wrongful repair” zorgt voor een onvoorspelbaarheid in het proces doordat er bijkomend onderzoek moet gebeuren om te bewijzen dat deze aanvraag effectief onterecht is, terwijl een terechte reparatieaanvraag relatief gezien sneller zal kunnen worden verwerkt doordat dit bijkomend onderzoek ontbreekt. Dit is ook conform met vergelijkbare bepalingen in de referentieaanbiedingen van Proximus, waarbij onterechte reparatieaanvragen niet in rekening worden genomen in de reparatie SLA. Daarnaast wil de VRM ook nog vermelden dat Telenet een tarief voor “wrongful repair” aanvragen kan aanrekenen aan een begunstigde operator. Volgens de VRM is dit een voldoende trigger voor de begunstigde operator om hier de nodige aandacht aan te schenken voordat deze een reparatie aanvraagt. De VRM wijst er op dat er duidelijk moet kunnen worden aangetoond waarom een reparatieaanvraag als onterecht wordt beschouwd zodat de begunstigde operatoren ook acties kunnen ondernemen om het percentage van onterechte aanvragen te doen dalen.
- 268 Proximus haalt in haar reactie aan dat de wholesale en retail KPI's en SLA's niet zonder meer kunnen vergeleken worden, maar dat er wel kan vergeleken worden met de wholesale Basic SLA Repair van Proximus.

Timer	Repair End-User Line
90%	Binnen de 10h45 na het openen van het ticket
95%	Binnen de 19h15 na het openen van het ticket

Tabel 18: Basic SLA Repair uit het Bitstream xDSL referentieaanbod van Proximus

- 269 Zo haalt Proximus aan dat ze geen onderscheid maken tussen het type van probleem (onbeschikbaarheid, degradatie of installatie signaallevels) en vraagt het om dit onderscheid binnen de SLA Repair van Telenet ook op te heffen. Volgens Proximus zijn de waarden uit hun Basic SLA Repair veel strikter dan de waarden die de VRM heeft voorgesteld in het ontwerp van beslissing, te meer

ook dat Telenet een Laag-3 wholesaledienst uitbaat, waar ze meer controle¹⁰⁹ over kan uitoefenen dan Proximus, die wholesalediensten op Laag-2 aanbiedt.

- 270 De VRM gaat echter niet akkoord met het voorstel van Proximus om zich te baseren op de SLA niveaus uit de Bitstream xDSL referentieaanbieding van Proximus. Een rechtstreekse vergelijking tussen beide SLA's is volgens de VRM niet gepast door verschillen in processen en achterliggende technologieën. De VRM gaat echter wel akkoord met het voorstel van Proximus om de SLA te vereenvoudigen.
- 271 De VRM heeft bijkomende gegevens opgevraagd aan Telenet. Uit de analyse van deze data blijkt dat het initiële voorstel van de VRM een bepaalde performantie van dienstverlening verwacht die op dit ogenblik misschien niet door Telenet kan gehaald worden. De VRM merkt ook op dat de SLA waarden voorgesteld door Telenet in haar reactie een verbetering zouden zijn ten opzichte van de waarden die volgen uit de verkregen data. Aangezien Telenet deze SLA zelf heeft voorgesteld, gaat de VRM er van uit dat Telenet deze waarden relatief gemakkelijk moet kunnen bereiken. Bovendien zal het uitsluiten van de wrongfull repairs de SLA ten goede komen. [Vertrouwelijk] ... [Vertrouwelijk] De VRM gaat daarom akkoord met dit voorstel, maar wil dat de start van de SLA ingaat op het moment van de ticketcreatie. Omdat afspraken pas een dag later ingeboekt kunnen worden bij Telenet, zal er daarom 1 dag extra gerekend worden.
- 272 De VRM heeft ook opgemerkt dat, op basis van de retailgegevens, er geen groot verschil is tussen de SLA niveaus voor de problemen "onbeschikbaarheid" en "degradatie". De VRM ziet verder geen verklaring waarom het probleem "installatie signaallevels" iets lager uitkomt en gaat ervan uit dat hiervoor hetzelfde niveau gehaald kan worden als de andere problemen. De VRM zal bijgevolg de SLA Repair vereenvoudigen zodat voor alle types van reparatieproblemen dezelfde SLA niveau's gelden.

Aangaande de compensatie voor de SLA Repair

- 273 In zijn reactie vraagt Orange om voor elk SLA niveau een passende compensatie te voorzien zodat Telenet voldoende alert blijft om deze lagere niveaus niet uit het oog te verliezen. Gezien het belang van de verschillende niveaus (ook de relatieve meerderheid van de herstellingen moet voldoende snel afgewerkt

¹⁰⁹ Proximus haalt aan dat Telenet bijvoorbeeld de mogelijkheid heeft om vanop afstand bepaalde oorzaken van problemen te controleren.

worden), acht de VRM het noodzakelijk en redelijk om hiervoor een compensatie te voorzien. De VRM gaat dus akkoord met de redenering van Orange omdat op deze manier Telenet de nodige incentives krijgt voor een correcte opvolging van de SLA. De VRM voert dus op alle niveau's dezelfde compensatie door. Hierbij geldt dat voor tickets die op meerdere niveau's onderhevig zijn aan een compensatie slechts eenmaal compensatie dient betaald te worden, namelijk de hoogste.

- 274 Telenet voorziet in het referentieaanbod een compensatie van 7,5% van de maandelijkse vergoeding voor de begunstigde per bijkomende Werkdag uitstel. De VRM is echter van mening dat het verschil met de compensatie van de SLA installatie te klein is omdat een herstelling een dringender karakter heeft en het langer duren van een herstelling een grotere negatieve impact heeft op de eindklant. Hierdoor is voor de VRM een grotere compensatie gerechtvaardigd en zal de VRM een compensatie opleggen die dubbel zo groot is als die van de SLA installatie.
- 275 Het berekenen van de correcte compensatie hangt af van de specifieke aansluiting en het bijhorende tarief. Het berekenen van de correcte compensatie hangt dus af van de categorie en het profiel van de aansluiting en het bijhorende tarief. De VRM wenst echter om de berekening van de compensatie zo eenvoudig mogelijk te maken. Hij meent hierbij dat er geen onderscheid gemaakt moet worden in het soort aansluiting omdat elke herstelling even belangrijk is in de ogen van de eindklant en het niet uitmaakt of deze een hoge of lage bandbreedte heeft. Daarom legt de VRM een vast bedrag op van 2,20 € per bijkomende werkdag, berekend op basis van 10% van het gewogen gemiddelde van de maandelijkse huurprijs van de eindgebruikerslijn..

14.5.3 Conclusie

- 276 Telenet moet de SLA Repair als volgt aanpassen:

Timer	Richtwaarde voor het Opheffen van Storing
80%	3 Werkdagen
95%	4 Werkdagen
99%	6 Werkdagen

Tabel 19: SLA repair

- 277 De VRM vraagt overigens aan Telenet om de SLA installatie definitie aan te passen zodat de timer ingaat op het moment van de ticketcreatie.
- 278 Onterechte reparatieaanvragen dienen niet meegenomen te worden in de berekening van deze SLA.
- 279 Wat betreft de “network repairs” acht de VRM dat er geen SLA moet bepaald worden gezien de impact voor Telenet en een begunstigde even ernstig is en Telenet er alle belang bij heeft om deze snel uit te voeren.
- 280 Telenet moet op elk SLA niveau een compensatie voorzien voor de begunstigde van 2,20 € per bijkomende werkdag uitstel.

15 Overige elementen uit het referentieaanbod

281 Hieronder behandelt de VRM enkele opmerkingen bij een aantal andere punten.

	Onderwerp	Analyse VRM	Conclusie VRM
1.	<p>TLN-WRO-TA-B-S-PAAA :</p> <p><i>(66) "Telenet offers via above described management function a tool set and environment allowing AO's to implement its own customer OAM and care system. This will allow AO's to build online view of their customers and allows some functionalities like view status of AO customer, do a link speed test, suspend/not suspend network access for AO CPE, do connectivity loopback tests, and providing of read/write SNMP access for certain CPE parameters etc."</i></p>	<p>Een operator gaat niet akkoord dat hij slechts een beperkte toegang krijgt tot het management van zijn eigen modems. Zoals deze paragraaf uit het referentieaanbod aangeeft, beslist Telenet zelfstandig tot welke elementen van zijn modem deze operator toegang krijgt, zonder dat de operator zelf hierin enige inspraak heeft gehad.</p> <p>De operator vraagt een omgekeerde aanpak: hij vindt het redelijk dat een aantal technische elementen van zijn modem (die een impact hebben op de stabiliteit van het netwerk) onder de strikte controle blijven van Telenet alleen, maar vindt dat alle andere elementen toegankelijk moeten zijn voor hem. Dat impliceert ook dat Telenet in staat moet zijn om het management van al deze elementen mogelijk te maken via zijn wholesale systeem.</p> <p>Overeenkomstig de transparantieplichting in de CRC-beslissing van 29 juni 2018 is Telenet verplicht om bepaalde informatie te delen met de begunstigde operatoren.¹¹⁰ De VRM oordeelt dat de gevraagde informatie pertinent is. Bovendien acht de VRM dat de gevraagde inspraak redelijk is en verwacht hij dat Telenet hier positief op zal ingaan.¹¹¹</p> <p>Telenet bevestigt dat de begunstigde operator toegang heeft tot DOCSIS MIBS en alle MIBS verantwoordelijk voor het beheer van zijn modems. Indien de begunstigde operator toegang wil tot andere MIBS, kan hij deze toegang altijd vragen aan Telenet.</p>	<p>Een begunstigde operator moet een grotere vrijheid kunnen hebben in het beheer van zijn eigen modem, zonder dat dit de stabiliteit van het netwerk in gevaar kan brengen. De VRM vindt daarom dat Telenet en de begunstigde operator deze materie in samenspraak nader moeten uitwerken.</p>

¹¹⁰ Zie §§ 1020-1021 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018: "De operatoren die over een sterke machtspositie beschikken op de beschouwde markt moeten bepaalde, door de VRM vastgelegde, informatie openbaar maken zoals de boekhoudkundige informatie, de technische specificaties, de kenmerken van het netwerk, de nadere bepalingen en voorwaarden voor levering en gebruik alsook de prijzen. De VRM preciseert in de delen hierna de maatregelen die gerechtvaardigd lijken. De VRM kan overigens later andere informatie preciseren waarvan het de publicatie noodzakelijk acht krachtens deze verplichting."

¹¹¹ Overeenkomstig § 865 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018.

3.	TLN_WRO_TA_T_T_PAAA_V2.0 - Co-location and physical interconnect.pdf §13	Overeenkomstig § 990 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018 mag Telenet voor zichzelf enkel een nieuwe technologie, nieuwe netwerkelementen, een nieuwe topologie, nieuwe software of nieuwe capaciteiten gebruiken die hem een duurzaam of tijdelijk concurrentievoordeel opleveren wanneer deze ontwikkelingen ook beschikbaar zijn op het niveau van wholesaletoeegang en de operatoren een redelijke termijn hebben gekregen om hun eigen systemen aan te passen. Daarom moet Telenet voldoende tijdig aangeven wanneer een nieuwe RPOI ¹¹² toegevoegd moet worden. Aangezien Telenet in § 31 spreekt van een minimumtermijn van zes maanden voor het opzetten van een co-locatie, lijkt een notificatietermijn van 9 maanden voor de toevoeging van een RPOI redelijk. Gezien een bijkomende RPOI een verandering in het netwerk is, lijkt het ook evident dat dergelijke aanpassingen aangekondigd worden in de network transformation outlook.	Telenet moet een notificatietermijn van 9 maanden toevoegen aan zijn referentieaanbod voor de toevoeging van een RPOI. Nieuwe RPOIs moeten ook aangekondigd worden in de network transformation outlook.
5.	TLN_WRO_GA_P_O_PAAB_V1.1 Voor de controle van de aanvragen tot compensatie wil Telenet een kostendekkende vergoeding aanrekenen aan de Begunstigde.	Paragraaf 391 van de CRC-beslissing van 3 september 2013 is enkel van toepassing op de aanvraag van een KPI rapport, niet op de controle van de aangevraagde compensatie: <i>« De VRM wijst er op dat Telenet dit rapport niet gratis dient te leveren aan de begunstigde, maar hiervoor een redelijke prijs kan vragen. »</i> Er bestaat dus geen wettelijke basis om deze vergoeding aan te rekenen. Daarnaast lijkt het niet redelijk dat Telenet een vergoeding kan aanrekenen indien de begunstigde een compensatie aanvraagt waar zij recht op heeft ter compensatie van de overtreding van bepaalde SLA's. Het ontradend effect dat Telenet aanhaalt zal eerder in de omgekeerde zin werken en dus nadelig zijn voor de begunstigde wanneer deze enkel probeert te voorzien in de rechtmatige verkrijging van compensaties wanneer Telenet haar SLA's niet haalt. Indien op een bepaald ogenblik zou blijken dat er onredelijk veel incorrecte aanvragen tot compensaties plaatsvinden, kan de VRM hiervoor aanpassingen aan het referentieaanbod voorstellen of accepteren.	Telenet moet deze sectie verwijderen uit haar referentieaanbod.
6.	§56 TLN_WRO_GA_G_M_PAAC_V1.1 - Algemene voorwaarden:	De VRM gaat akkoord met het feit dat er moet voldaan worden aan de voorwaarden om toegang te krijgen, maar vindt dat de toegang afsluiten een zeer verregaande maatregel is in verhouding tot de inbreuk. Tenslotte	Telenet moet paragraaf 56 als volgt aanvullen: <i>“In dat geval zullen de bepalingen van de sectie</i>

¹¹² Regional Point of Interconnect.

<p><i>"Finally, when it is established that the Beneficiary has not correctly followed the (technical and/or legal) requirements associated to the eligibility to connect to the Telenet Network or to a Service, Telenet has the right, next to claiming damages depending on the case, to terminate the Contract and/or Agreement."</i></p> <p>§73 TLN_WRO_GA_G_M_PAAC_V1.1 - Algemene voorwaarden:</p> <p><i>"In the event Beneficiary uses or allows the use of Services provided under the Contract and/or Agreement in an illegal manner or for illegal purposes, or if Beneficiary by its action or omission causes, or could reasonably be expected to cause a damage to the working or the security of the Telenet Network, and the Beneficiary fails to take appropriate measures in order to remedy to the situation within a period of five (5) Working Days from the receipt of a Notice of Suspension sent by Telenet, Telenet will have the right to suspend the provision of the Contracts and/or Agreement. Notwithstanding the foregoing, Telenet will have the right to suspend a Service prior to sending the above mentioned Notice in urgent cases where such suspension will be reasonably required under the circumstances. In that case, Telenet will inform the parties involved about the suspension of Services at the latest 1 Working Day after the suspension"</i></p> <p>§74 TLN_WRO_GA_G_M_PAAC_V1.1 - Algemene voorwaarden:</p> <p><i>"If the Beneficiary uses or allows the use of Services provided under the Contract and/or Agreement for a purpose different from the purpose declared pursuant to the relevant Reference Offer and/or Annex and the</i></p>	<p>betreft het een fout aangaande de toegangsvraag en procedure die geen invloed hebben op het netwerk of de diensten van Telenet. De VRM erkent dat Telenet ultiem de mogelijkheid moet hebben om een contract met de begunstigde (tijdelijk) stop te zetten, maar dit kan enkel wanneer er voldoende zwaarwichtige redenen zijn om dit te doen.</p> <p>Telenet reageert dat het <i>"ultiem wel de mogelijkheid moet hebben om een relatie tijdelijk stop te zetten."</i> De VRM ontkent dit ook niet, maar vindt niet dat een fout in de aanvraag voldoende zwaarwichtig is om tot deze drastische actie over te gaan.</p> <p>Orange reageert dat paragrafen 73 en 74 van de bijlage "Algemene voorwaarden" Telenet de mogelijkheid geven om zonder enige voorafgaande waarschuwing aan de VRM of de begunstigde de diensten te onderbreken.</p> <p>Zoals reeds aangegeven is het belangrijk dat de VRM steeds tijdig op de hoogte wordt gebracht van een mogelijke schorsing of afsluiting van diensten gezien de verregaande impact dit heeft op de begunstigde. Hoofdstuk 31.2.6.2 "Intrekking van toegang bij niet-nakoming van contractbepalingen" van de CRC-beslissing van 29 juni 2018 behandelt specifiek deze problematiek en stelt expliciet in §2392 dat <i>"de onderbreking van de toegang moet uiterlijk 15 kalenderdagen voor de datum waarop de onderbreking van de toegang gepland is, worden voorafgegaan door een kennisgeving aan de alternatieve operator"</i> en dat <i>"een kopie van deze kennisgeving moet tezelfdertijd aan het BIPT worden toegestuurd."</i> Paragrafen 73 en 74 voldoen niet aan deze bepalingen en moeten daarom in lijn hiermee aangepast worden.</p>	<p><i>"Termination for cause" van toepassing zijn.</i></p> <p>Paragrafen 73 en 74 voldoen niet aan de bepalingen van de CRC-beslissing van 29 juni 2018 en moeten aangepast worden zodat als algemene regel een periode van 15 kalenderdagen als notificatietermijn gerespecteerd wordt.</p>
---	---	--

	<i>Beneficiary fails to take appropriate measures in order to remedy to the situation, Telenet will have the right to suspend all or some of the Services.”</i>		
7.	<p>§ 174 in 5.1.2.1 ROBB en § 168 in 5.1.2.1 ROTV</p> <p><i>“Telenet kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor de correctheid van het resultaat van deze controle, dat als louter indicatief dient beschouwd te worden.”</i></p>	<p>In § 943 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018 staat: <i>“Opdat deze operationele processen efficiënt en soepel verlopen, is het essentieel dat [de operationele ondersteuningssystemen] zo accuraat mogelijk zijn en zoveel mogelijk geautomatiseerd worden.”</i> Volgens de VRM kan Telenet wel verantwoordelijk gesteld worden voor deze (in)correctheid indien zij zich niet heeft toegewijd tot het zo accuraat mogelijk maken van het opgeleverde resultaat.</p> <p>De VRM wil er ook op wijzen dat Telenet onrechtstreeks wordt genoodzaakt tot het creëren van een zo accuraat mogelijk systeem doordat het onderworpen wordt aan een “Pre-Order” SLA. Immers, een inaccuraat systeem zal leiden tot een stijging van het aantal pre-order aanvragen dewelke manueel moeten verwerkt worden en kan dus mogelijks leiden tot het niet behalen van de “Pre-Order” SLA.</p>	Telenet moet deze paragraaf verwijderen uit haar referentieaanbod
8.	<p>§104 en §149 in 4.2.2.2 ROBB en §99 en §140 in 4.2.2.2 ROTV</p> <p><i>“Hiertoe behoort ook de Certificatie van de technici die in opdracht van de Begunstigde handelingen van installatie, onderhoud en herstelling uitvoeren, evenals van de apparatuur en software die op het Telenet Netwerk wordt aangesloten en de interfaces tussen de informatiesystemen van de Begunstigde en het informaticasysteem van Telenet en andere systemen.”</i></p>	<p>Volgens de VRM is het niet gerechtvaardigd dat Telenet de interface van het informatiesysteem van de begunstigde operator onderwerpt aan een certificatie.</p> <p>Telenet dient de technische specificaties over te maken waaraan de betrokken interface moet voldoen, maar uiteindelijk is het de verantwoordelijkheid van de begunstigde operator dat zijn informatiesysteem correct communiceert met dat van Telenet, in overeenstemming met de technische specificaties.</p>	Telenet moet deze paragraaf aanpassen zodat er geen certificatie van de interface van het informatiesysteem van de begunstigde operator wordt gevraagd.

9.	Contractuele aspecten in de breedband (ROBB) en TV (ROTV) bijlagen van het referentieaanbod	<p>Het ROBB document en het ROTV document bevatten een uitgebreide sectie “Contractuele aspecten” die onderwerpen zoals rechten en plichten van beide partijen en contractuele onderdelen zoals onderhandeling, aanpassing, stopzetting etc. behandelt. Er is echter een specifieke bijlage “Algemene voorwaarden” die ook al deze aspecten behandelt maar in meer detail en in meer juridisch jargon.¹¹³</p> <p>Deze aspecten worden dus meermaals behandeld in het referentieaanbod. Dit is niet aangeraden aangezien dit bij de verdere evolutie van het referentieaanbod kan leiden tot inconsistenties tussen de twee versies, waarbij één versie wel is aangepast en de andere niet. Met andere woorden, deze dubbele vermelding maakt het referentieaanbod minder transparant¹¹⁴. Telenet zal daarom het hoofdstuk 4. Contractuele aspecten (of tenminste de dubbele vermeldingen uit de Algemene voorwaarden) verwijderen uit het onderdeel “ROBB” en “ROTV”.</p>	Telenet zal het hoofdstuk 4. Contractuele aspecten (of tenminste de dubbele vermeldingen uit de Algemene voorwaarden) verwijderen uit het onderdeel “ROBB” en “ROTV”.
11.	In het kader van de evolutie van het televisieaanbod en van de decoder kan het zijn dat een begunstigde meerdere NIT ¹¹⁵ s, meer bandbreedte of meerdere kanalen voor zijn EMM ¹¹⁶ -verkeer of decoder-updates nodig heeft.	<p>Volgens § 993 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018 moeten <i>“de interne en derde aanvragers van toegang ... toegang hebben tot dezelfde technische en commerciële informatie betreffende de betrokken wholesale-input...”</i> Daarboven is er nog de algemene non-discriminatie verplichting¹¹⁷ en de toegangsverplichting¹¹⁸, die Telenet verplichten om de vraag van de begunstigde grondig te onderzoeken.</p> <p>Telenet stelt dat zij in het verleden altijd dergelijke vragen grondig analyseerde. Zo hebben meerdere NIT-tabellen een belangrijke impact op Telenet. Daarom heeft Telenet gezocht naar een alternatieve oplossing die de begunstigde operator dezelfde mogelijkheden geeft als meerdere NIT-tabellen. [vertrouwelijk] ... [vertrouwelijk]</p>	De VRM begrijpt dat Telenet de aanvragen heeft geanalyseerd en besproken met zijn begunstigde. Ook in de toekomst vraagt de VRM dat Telenet in samenspraak met de begunstigde andere of vernieuwde verzoeken grondig onderzoekt

¹¹³ Zo bevatten beide documenten bijvoorbeeld secties aangaande de verplichtingen van de begunstigde en de verplichtingen van Telenet. Eveneens bevatten beide documenten bepalingen (en voorwaarden) aangaande een mogelijke beëindiging van het contract door Telenet. Een dergelijke herhaling en verspreiding van soortgelijke informatie kan in het slechtste geval onduidelijkheid scheppen over de na te leven voorwaarden bij een mogelijke stopzetting of schorsing van diensten.

¹¹⁴ Zie §§ 1023-1024 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018: *“Het transparantiebeginsel bekleedt een fundamentele functie enerzijds voor de alternatieve operatoren die reeds begunstigde zijn, of de mogelijke begunstigden van een wholesaleaanbod, en anderzijds voor de regulator: [...]*

• de leesbaarheid van de technische architectuur, de contractuele voorwaarden en de economische en tarifaire voorwaarden van de wholesaleoperatoren met een sterke machtspositie te garanderen;”

¹¹⁵ Network Information Table: dit bevat de noodzakelijke informatie over het netwerk en hoe het TV-transport georganiseerd is op dit netwerk

¹¹⁶ Entitlement Management Message: dit is een onderdeel van het “Conditional Access System”.

¹¹⁷ Zie § 969 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018: *“De operator met een sterke machtspositie dient dus alle alternatieve operatoren dezelfde service (ook de verwante diensten) aan te bieden als deze waarvan hij zelf gebruikmaakt.”*

¹¹⁸ Zie § 866 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018: *“De verplichting om toegang te verstrekken geldt enkel voor redelijke verzoeken. De SMP-operator mag weigeren om een verzoek om toegang in te willigen wanneer dat verzoek niet redelijk is...”*

12.	<p>In paragrafen 8¹¹⁹ en 9¹²⁰ van bijlage “TLN-WRO-GA-GM-PAAA V2.0 Confidentiality Agreement” beperkt Telenet significant de vrijheid van een begunstigde om voorafgaande, verkennende gesprekken te voeren met derde partijen. Daarenboven definieert Telenet een lump sum van 250 000€, indien een mogelijke begunstigde het akkoord schendt.</p>	<p>Gezien er een verplichting tot transparantie op Telenet rust¹²¹ en gezien het referentieaanbod bij uitstek een openbaar document moet zijn dat de nodige duidelijkheid schept voor begunstigden (zowel bestaande als potentiële)¹²² acht de VRM het onredelijk dat dergelijke gesprekken niet kunnen gevoerd worden zonder goedkeuring van Telenet¹²³. Dit werpt immers een niet-noodzakelijke barrière op voor potentiële nieuwkomers en verstoort de concurrentie op de markt.</p> <p>Bovendien wordt er een vermelding gemaakt van de betaling van een omvangrijk forfaitair bedrag bij schending van de NDA¹²⁴, ongeacht of er enige schade is opgetreden voor Telenet. Dit lijkt onredelijk, zeker gezien het gebruik van een dergelijk forfaitair bedrag in een NDA ongebruikelijk is (noch Proximus noch Brutélé/VOO nv hanteren een vast bedrag).</p> <p>De beperking aangaande de mogelijkheid om met potentiële onderaannemers te overleggen in combinatie met een aanzienlijke forfaitaire strafsancie bij een overtreden van de NDA, schrikt potentiële begunstigden af en verstoort dus de goede werking van de markt.</p> <p>Ook lijkt het feit dat er een NDA zou getekend zijn of er onderhandelingen over plaatsvinden geenszins vertrouwelijk op zich. Dergelijke niet noodzakelijke bepalingen zijn niet gerechtvaardigd, rekening houdende met de regulatoire verplichtingen die op Telenet rusten.</p> <p>Op verzoek van de VRM heeft Telenet reeds enkele aanpassingen gedaan aan deze bijlage, waardoor geïnteresseerde partijen nu toch reeds kunnen overleggen met onderaannemers waardoor een nuttige evaluatie van het</p>	<p>Opdat potentiële begunstigden op een transparante wijze kunnen bepalen of ze geïnteresseerd zijn in een mogelijke business case op het netwerk van Telenet, moet Telenet de bepalingen van de NDA aanpassen door het gebruik van de forfaitaire som als sanctie te laten vallen, in het algemeen te verwijzen naar de toepassing van een niet-nader bepaalde schadevergoeding bij overtreding van de NDA en om potentiële begunstigden vrij te laten overleggen met eventuele onderaannemers.</p>
-----	---	--	--

¹¹⁹ “Without the prior consent of the other party, neither party shall disclose to any third person the existence or purpose of this Agreement, the terms or conditions hereof, or the fact that discussions are taking place and that Confidential information is being provided, except as may be required by law, regulation or court or agency order or demand, and then only after prompt prior notification to the other party of such required disclosure to the extent that such notification is permissible.”

¹²⁰ “In the event of breach of this Agreement the receiving party shall pay to the disclosing party a lump sum of EUR 250,000, without prejudice to the disclosing party’s right to claim further damages if it can establish that it suffered a prejudice exceeding the above amount.”

¹²¹ Overeenkomstig sectie 16.4 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018.

¹²² Zie §§ 2149 en 2151 van CRC-beslissing van 29 juni 2018 aangaande de analyse van de markten voor breedband en televisieomroep: “Het referentieaanbod is openbaar en moet eenvoudig en snel te vinden zijn op de website van de SMP-operator. (...) Het referentieaanbod zal voldoende gedetailleerd moeten zijn opdat de operator die toegang vraagt niet betaalt voor elementen van het aanbod die hij niet nodig acht voor de verstrekking van zijn diensten maar ook opdat de alternatieve operatoren het aanbod op relevante wijze kunnen beoordelen.”

¹²³ Zelfs in het geval Telenet uiteindelijk de goedkeuring geeft, vertraagt dit eventuele verkennende gesprekken met onderaannemers.

¹²⁴ Overeenkomstig §9 van de NDA.

		business plan mogelijk is. Telenet heeft echter het principe van de lump sum behouden bij schending van de NDA. Zoals reeds hierboven vermeld gaat de VRM echter niet akkoord met de toepassing van deze ongebruikelijke schadevergoeding. Het is redelijk en gepast om de hoogte van de schadevergoeding te baseren op de effectief geleden schade die Telenet moet aantonen.	
13.	Paragraaf 130 in ROBB en §116 in ROTV stelt dat <i>“Indien de begunstigde kiest voor Single Installer dan is hij enkel verantwoordelijk voor de herstelling van de NIU.”</i>	De CRC-beslissing van 29 juni 2018 stelt dat: <i>“De alternatieve operator moet in staat zijn om het volledige installatie- en reparatieproces in eigen beheer uit te voeren”</i> ¹²⁵ Telenet moet haar referentieaanbieding in lijn brengen met deze bepaling zodat men bijvoorbeeld ook bij de installatie interventies aan de tap kan uitvoeren in het kader van Single Installer.	Telenet moet deze paragraaf in lijn brengen met de CRC-beslissing van 29 juni 2018.
14.	Paragraaf 159 in ROTV bepaalt dat een begunstigde <i>“het bewijs van toekenning van de relevante rechten aan Telenet [dient] voor te leggen”</i> om toegang te krijgen tot een nieuwe zender.	Telenet mag deze verplichting niet opleggen aan haar begunstigden. Het is de verantwoordelijkheid van de begunstigden om de rechten te verwerven en aan de rechtenhebbenden om dit te controleren. Het is niet de verantwoordelijkheid van Telenet om dit te controleren en het kan op basis hiervan dus een begunstigde de toegang niet ontzeggen.	Telenet moet dit onderdeel schrappen uit § 159.
16.	Paragraaf 43 van de bijlage “Algemene voorwaarden” bepaalt: <i>“43. Unless otherwise provided in the Contract or Agreement and without prejudice to the applicable regulatory framework, the Beneficiary shall be responsible for the setting of the tariffs that Beneficiary will apply to the Beneficiary’s End Users.”</i>	Orange reageert dat de begunstigde altijd verantwoordelijk is voor het bepalen van zijn retailprijzen. Prijsafspraken tussen concurrenten zijn verboden en er kan dus geen enkel contract of akkoord bestaan dat een dergelijke prijsafpraak toelaat. De VRM begrijpt de verwarring die Orange aanhaalt en acht het opportuun om deze paragraaf te verwijderen teneinde duidelijk te maken dat het steeds aan de begunstigde is om de tarieven voor zijn eindgebruikers te bepalen.	Telenet moet §43 verwijderen uit de bijlage “Algemene voorwaarden”.
17.	Paragraaf 14 van de bijlage “Specification and Certification for AO Modem” bepaalt: <i>“Full spectrum capture tuners are recommended for future flexibility.”</i> Paragraaf 26 van de bijlage “Specification and Certification for AO Modem” bepaalt: <i>“The TLN network is currently only using the spectrum range between 5 Mhz and 65Mhz, but this could change in the future.”</i>	[vertrouwelijk] ... [vertrouwelijk] Paragraaf 1064 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018 bepaalt dat Telenet het tijdschema van de verwachte netwerk- en technologische transformaties voor de komende vijf jaar elk jaar moet updaten in zijn “network transformation outlook”. Omdat de begunstigde vreest dat hij niet op de hoogte zou gebracht worden van bepaalde onderwerpen die cruciaal zijn voor de goede werking van zijn modem en decoder (en dus	Gezien de impact van deze veranderingen op de modem en decoder (en dus de diensten) van de begunstigde zal Telenet deze onderwerpen toevoegen aan zijn “network transformation outlook”.

¹²⁵ Zie sectie 16.2.6 “Operationele aspecten” van de CRC-beslissing van 29 juni 2018.

	<p>Paragraaf 42 van de bijlage "General Certification Procedures" bepaalt: <i>"TLN may in the future make the use of the STB return path for CA operations mandatory if network capacity constraints or security requirements would impose this."</i></p>	<p>voor de diensten die over die modem en decoder lopen), is het redelijk om deze onderwerpen toe te voegen aan de "network transformation outlook".</p> <p>De VRM benadrukt dat er bovendien een verplichting tot technische dupliceerbaarheid op Telenet rust waardoor deze er alle belang bij heeft om steeds tijdig dergelijke belangrijke evoluties aan zijn begunstigen te melden. Indien dit niet gegarandeerd is, kan het zijn dat Telenet bepaalde ontwikkelingen niet voor zichzelf in gebruik kan nemen, overeenkomstig de bepalingen van de CRC-beslissing van 29 juni 2018</p>	
18.	<p>Paragraaf 46 van de bijlage "General Certification Procedures" bepaalt: <i>"In the event that a certain AO-CPE needs an update to cope with the network upgrade, Telenet assumes that the AO will implement it in a 3 months timeframe. After that date Telenet will decide what to do, but an AO can by no means halt the network upgrade process from Telenet to happen."</i></p>	<p>[vertrouwelijk] [vertrouwelijk]</p> <p>Naast de transparantieverplichting (die een aanpassingstermijn oplegt van drie of zes maanden voor aanpassingen aan het referentieaanbod, IT-systemen of het netwerk), is er ook de non-discriminatieverplichting, die ook van toepassing is op aanpassingen aan het referentieaanbod, IT-systemen of het netwerk.</p> <p>Daarin beschrijven paragraaf 990¹²⁶ ev van de CRC-beslissing van 29 juni 2018 uitvoerig de verplichting tot technische dupliceerbaarheid. Wanneer een begunstigde te weinig tijd heeft gekregen om de noodzakelijke aanpassingen uit te voeren, <i>"kan de [VRM] van de operator met een sterke machtspositie eisen dat hij de verstrekking van het retailaanbod in kwestie opschort of stopzet zolang niet is voldaan aan de verplichting van technische dupliceerbaarheid."</i>¹²⁷</p> <p>Tegelijkertijd wil de VRM vermijden dat de ontwikkelingen van Telenet tegengehouden zouden worden door een traag reagerende begunstigde. Het is daarom cruciaal om vast te stellen of de notificatietermijn van Telenet voldoende lang was zodat de begunstigde redelijkerwijs de nodige aanpassingen in zijn IT-systeem of infrastructuur kan uitvoeren zodat hij ervan gebruik kan maken bij de lancering door Telenet.</p> <p>Dit wil zeggen dat een termijn van drie of zes maanden voor een AO-CPE update voor het gebruiken van een network upgrade voldoende is, tenzij</p>	<p>Telenet zal deze paragraaf aanpassen zodat het in lijn is met zijn verplichting tot technische dupliceerbaarheid. Dat heeft onder meer tot gevolg dat Telenet niet vrij is om te beslissen wat het zal doen wanneer de datum gepasseerd is, tenzij zij eerder kon aantonen dat de gehanteerde notificatietermijn voldoende lang was: <i>"In the event that a certain AO-CPE needs an update to cope with the network upgrade, Telenet assumes that the AO will implement it in a 3 months timeframe. After that date Telenet will decide what to do, but an AO can by no means halt the network upgrade process from Telenet to happen."</i></p>

		de begunstigde kan aantonen dat deze redelijkerwijs te kort is voor de voorziene aanpassing in het referentieaanbod, IT-systemen of het netwerk.	
19.	Een operator wil een duidelijk beeld krijgen welke diagnose IT-tools beschikbaar zijn voor een begunstigde operator.	In zijn reactie op de consultatie, merkt een operator op dat er in het referentieaanbod van Telenet geen beschrijving wordt gegeven van de verschillende IT tools die beschikbaar worden gemaakt voor het diagnosticeren van een eindgebruikerslijn bij problemen allerhande. Zoals staat in § 2408 van CRC-beslissing van 29 juni 2018 aangaande de analyse van de markten voor breedband en televisieomroep, dient de SMP-operator toegang te geven tot de operationele ondersteuningssystemen (OSS) om de bitstreamtoegang binnen een redelijke termijn te kunnen garanderen. Uit de generieke transparantieplichting van § 2141 uit dezelfde beslissing, volgt dan dan deze diagnose IT-tools (en eventuele andere tools) ook moeten beschreven staan in het referentieaanbod.	Telenet moet in het referentieaanbod de verschillende IT-tools beschrijven die zij ter beschikking stelt van een begunstigde operator.
20.	Telenet vraagt om de SLA's op kwartaalbasis te gaan berekenen.	Volgens Telenet, is het aantal installatie en repair interventies afgenomen als gevolg van de ingebruikname van "Single Installer" en zegt dus dat de basis voor het berekenen van de SLA voor sommige periodes te beperkt is om een representatief beeld te vormen van de effectieve gemiddelde dienstverlening. De VRM kan hier niet mee akkoord gaan. Bij alle andere gereguleerde aanbiedingen binnen België worden de SLA's op maandbasis berekend. Bovendien, zou een SLA berekening op kwartaalbasis een te lange tijd omvatten eer een mogelijks probleem met de dienstverlening wordt opgemerkt door een begunstigde operator of door de VRM. Daarnaast wil de VRM nog aanhalen dat er nog andere operatoren klant kunnen worden van dit bitstreamaanbod, waardoor het niet gepast is om de situatie van de huidige begunstigde operator gelijk te stellen aan deze van een nieuwe operator.	Er wordt geen aanpassing ingevoerd aan de periodiciteit van de berekening van de SLA's
21.	Proximus merkt op dat er geen compensatie wordt voorzien voor SLA Repair bij degradatie van dienst, terwijl hier ook de ervaring van de eindgebruiker negatief wordt beïnvloed.	De VRM gaat hiermee akkoord. Er kan geen onderscheid worden gemaakt tussen het type van probleem bij het bekomen van een compensatie, daar inderdaad, de ervaring van de eindgebruiker steeds negatief wordt beïnvloed.	De compensatieregeling is van toepassing op alle types van reparatieproblemen.
22.	Proximus haalt aan dat een begunstigde operator in alle gevallen, voor alle SLA's zelf de betrokken KPI's moet kunnen berekenen en dat de SMP-operator dus alle gegevens op transparante wijze moet beschikbaar maken opdat dit kan gebeuren.	De VRM heeft bijkomende vragen hierover gesteld aan Telenet en komt tot de bevinding dat de begunstigde operator inderdaad in staat is om alle SLA's onafhankelijk van Telenet te bepalen.	Telenet moet geen verdere aanpassingen doen, maar moet er wel steeds voor zorgen dat elke SLA zelfstandig door de begunstigde

			operator moet kunnen worden berekend.
23.	Orange vraagt dat bij de SLA Pre-Order, de SLA Pro, de SLA Installatie en de SLA Repair expliciet het “exception process” wordt opgelegd voor de aanvragen die buiten de SLA vallen.	De VRM is, zoals vermeld in o.a. § 190, van oordeel dat elke aanvraag op een redelijke termijn behandeld dient te worden door de SMP, ook de aanvragen die buiten de SLA vallen. Het is bijgevolg belangrijk dat Telenet op een transparante manier weergeeft hoe deze aanvragen behandeld worden. De VRM gaat hiermee dan ook akkoord	Telenet moet haar referentie aanbod aanvullen met een “exception process” waarbij zij beschrijft op welke manier omgegaan wordt met de aanvragen die buiten de SLA's vallen.
24.	Telenet stelt in haar bijlage aangaande de algemene voorwaarden dat een bankgarantie moet worden voorzien voor een bedrag gelijk aan een schatting van drie maanden aan door de Begunstigde verschuldigde bedragen voor de diensten geleverd in overeenstemming met de overeenkomst en met een minimum van 250.000,00 EUR.	De VRM erkent dat Telenet het recht heeft zich te beschermen tegen een eventuele wanbetaling van begunstigden. Een dergelijke bescherming kan verschillende vormen aannemen, waaronder een bankgarantie. Die garantie moet hoog genoeg liggen zodat het financieel risico dat Telenet moet dragen zo beperkt mogelijk is, maar moet ook op proportionele wijze in verband blijven staan met het reële risico. Zo zou een te hoge bankgarantie een artificiële drempel kunnen betekenen voor een operator met een (initieel) klein klantenbestand die hem verhindert om de markt te betreden. In dat opzicht lijkt de bestaande praktijk waar er voorzien wordt in een bescherming van driemaal de verwachte factuur gepast en redelijk voor kleinere operatoren. Bovendien lijkt een bankgarantie niet noodzakelijk te zijn wanneer een begunstigde voldoende kredietwaardigheid ¹²⁸ heeft. Zowel de referentieaanbiedingen van Proximus als VOO voorzien in een dergelijke uitzondering.	Telenet moet het minimumbedrag van 250.000EUR als bankgarantie schrappen en vervangen door een bedrag welke gelijk kan zijn aan driemaal de verwachte factuur, zoals ook gangbaar is in andere referentieaanbiedingen (zoals bijvoorbeeld van Proximus). Daarnaast moet zij invoegen dat wanneer een voldoende kredietwaardigheid kan worden aangetoond (overeenkomstig internationaal erkende standaarden), er geen bankgarantie noodzakelijk is.

¹²⁸ Kredietwaardig zijn is financieel sterk genoeg zijn om krediet te krijgen. Het zegt dus iets over de mate waarin een bedrijf aan haar financiële verplichtingen kan voldoen. Deze kredietwaardigheid wordt uitgedrukt in een rating (bijvoorbeeld Moody's, Standard & Poor's of Fitch).

16 Besluit en inwerkingtreding

- 282 De Conferentie van Regulators voor de elektronische Communicatiesector (CRC) heeft op 25 maart 2021 beslist dat het referentieaanbod van Telenet integraal aan de opmerkingen in deze beslissing moet worden aangepast. Deze beslissing van de CRC treedt in werking op de eerste dag van de maand die volgt op de publicatie van deze beslissing. Indien bepaalde wijzigingen een IT-implementatie noodzakelijk maken, moet deze implementatie binnen zes maanden na publicatie van deze beslissing plaatsvinden zodat de alternatieve operatoren binnen dezelfde termijn effectief gebruik kunnen maken van deze systemen.¹²⁹
- 283 De CRC keurt het referentieaanbod goed voor zover Telenet het referentieaanbod integraal aan de opmerkingen in deze beslissing aanpast, en dit ten laatste binnen de 30 dagen vanaf de publicatie van huidige beslissing.
- 284 Ten slotte moet het referentieaanbod te allen tijde gewijzigd kunnen worden om rekening te houden met de ontwikkeling van de Telenet-aanbiedingen en de verzoeken van de begunstigden, in overeenstemming met de maatregelen die opgelegd worden in de CRC-beslissing van 29 juni 2018 en de doelstellingen van het regelgevende kader.

¹²⁹ Dit is het geval voor de specifieke eligibility procedure voor niet-residentiële aanbiedingen, de niet-discriminerende berekening van het dataverbruik, de uitvoering van de deactivatie door de begunstigde, alle wijzigingen aangaande de SLA's en voor andere verplichtingen waarbij Telenet aantoont dat er een IT implementatie noodzakelijk zou zijn.

17 Beroepsmogelijkheden

- 285 Overeenkomstig het 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, is het mogelijk om beroep in te stellen bij het hof van beroep van Brussel, Poelaertplein 1, B-1000 Brussel. Het beroep wordt, op straffe van nietigheid die ambtshalve wordt uitgesproken, ingesteld door middel van een ondertekend verzoekschrift dat wordt ingediend ter griffie van het hof van beroep van Brussel binnen een termijn van zestig dagen na de kennisgeving van het besluit of bij gebreke aan een kennisgeving, na de publicatie van het besluit of bij gebreke aan een publicatie, na de kennisname van het besluit.
- 286 Het verzoekschrift wordt ingediend op de griffie van het gerecht in hoger beroep in zoveel exemplaren als er betrokken partijen zijn.

18 Ondertekening

Michel Van Bellinghen
Voorzitter van de CRC

Karim Ibourki
Secretaris van de CRC

Bijlage 1 Technische vragen aangaande decoder en modem

Vraag	Antwoord
Op welke manier is de SNMP ¹³⁰ -configuratie per modem type georganiseerd? Over welke SNMP-bevoegdheden op de modem beschikt de begunstigde?	Telenet stelt dat dit onderdeel is van het confidentiële deel van het referentieaanbod. De gevraagde informatie wordt dus ter beschikking aan elke begunstigde die een <i>“non-disclosure agreement”</i> heeft ondertekend.
Wat is het DOCSIS downstream carrier frequency plan? Wat zijn de “preferred frequencies”?	Aangaande het DOCSIS downstream carrier frequency plan stelt Telenet dat het weinig relevant is om te weten wat het dynamisch upstream beheer van Telenet is omdat de scanning algoritmes op de huidige CPE's zo performant zijn dat een dergelijke scanning tegenwoordig zeer snel verloopt. Vroeger was deze kennis wel nodig om te beletten dat de modem 15 minuten moest scannen. Preferred frequenties kunnen variëren in functie van de hoeveelheid ruis die gedetecteerd wordt op die frequentie. De “preferred frequencies” veranderen dus en daarom is hun opname in het referentieaanbod niet nuttig.
Wat is het dynamisch upstream beheer van Telenet en op welke manier kan de begunstigde dit monitoren?	Vandaag gebruikt Telenet de standaard upstream frequentie 5-65 MHz. De upstreamcapaciteit wordt volautomatisch beheerd door bonding groups, load balancing,... Gezien dit proces automatisch verloopt en geen integratie vraagt van de begunstigde lijkt het niet noodzakelijk om dit proces in detail te beschrijven in het referentieaanbod.
Wat is de tijdslijn die beschrijft hoe de koppeling van een “config file” ¹³¹ aan een modem werkt?	Figuur 3.1 in hoofdstuk 3 “AO Euro-DOCSIS 3.0 CPE General Functional Requirements” uit bijlage “Specification and Certification for AO Modem” beschrijft hoe een modem zijn config file krijgt wanneer hij zich verbindt met het coax netwerk.
Is een toegangsauthenticatie mogelijk zonder DHCP-discover ¹³² (gezien sommige diensten geen DHCP-discover gebruiken)?	Zoals beschreven in het referentieaanbod, voert de modem altijd een DHCP-discover uit op de DHCP-server van Telenet dus een authenticatie zonder DHCP-discover is niet mogelijk. De DHCP-discover van CPE's achter de modem zijn de verantwoordelijkheid van de begunstigde operator die deze CPE's beheert.

¹³⁰ Simple Network Management Protocol (SNMP) is een toepassingslaag-protocol dat zorgt voor een gemakkelijke overdracht van managementinformatie tussen netwerkmachines.

¹³¹ Kabelmodems krijgen hun operationele parameters met behulp van configuratiebestanden. Deze configuratiebestanden bepalen wat het internetabonnement zal zijn, welke aanvullende diensten worden geactiveerd en andere configuratiegegevens.

¹³² Toestellen die op het netwerk komen, kunnen via een DHCP discover een IP-adres aanvragen aan de DHCP-servers in het netwerk.