

Belgacom bijdrage bij
Openbare raadpleging

VRM

Ontwerpbeslissing

met betrekking tot het wholesale referentieaanbod van

Telenet

Punctuele opmerkingen

8 februari 2013

Disclaimers in Main body

<p>p.3</p> <p><i>De inhoud van dit Referentieaanbod en de daarbij horende Bijlagen is voorwaardelijk aan het slagen van de testen die door Telenet uitgevoerd worden ten aanzien van de technische en operationele aspecten die in dit Referentieaanbod worden voorgesteld.</i></p>	<p>Dit is een niet gerechtvaardigde disclaimer.</p> <p>Alle testen waarvan sprake in het referentieaanbod dienen uitgevoerd te worden met het oog op het operationeel maken van het referentieaanbod zoals het in definitieve versie zal worden goedgekeurd.</p> <p>Telenet heeft sinds augustus 2011 voldoende tijd gehad om een effectief operationeel referentieaanbod uit te werken.</p> <p>Mogelijke testen mogen geen afbreuk meer doen aan de inhoud van het definitieve referentieaanbod.</p>
<p>p.3</p> <p><i>Het moment waarop de Dienst beschikbaar gesteld kan worden hangt af van het uiteindelijk goedgekeurde Referentieaanbod voor de wholesale doorverkoop van de televisiediensten van Telenet en de <u>doorlooptijd</u> die nodig is voor Telenet om de Dienst operationeel te kunnen maken</i></p>	<p>Dit is een niet gerechtvaardigde disclaimer.</p> <p>Het operationeel maken van de Dienst dient in overeenstemming te zijn met de CRC beslissingen. Namelijk 6 maanden na op zijn minst de kwalitatieve beslissing.</p>

Definities

<p>p.4 – p.10</p> <p><i>Activering van de TV Dienst De handelingen die maken dat de TV Dienst, waarvoor een Eindgebruiker een Eindgebruikersovereenkomst heeft afgesloten met de Begunstigde, daadwerkelijk beschikbaar wordt voor de Eindgebruiker.</i></p>	<p>Dit is een ongerechtvaardigde tussenkomst in de handelsvrijheid van de Begunstigde. Met deze formulering zou Telenet een aantal situaties uitsluiten (bijvoorbeeld ziekenhuizen, rusthuizen, hotels ...).</p> <p>Deze definitie moet worden aangepast als volgt:</p> <p><i>“Activering van de TV Dienst: De handelingen die maken dat de TV Dienst, waarvoor een Eindgebruiker een Eindgebruikersovereenkomst heeft afgesloten met de Begunstigde, daadwerkelijk beschikbaar wordt voor de Eindgebruiker.”</i></p>
<p><i>Eindgebruiker : De klant van de Begunstigde die een Eindgebruikersovereenkomst heeft</i></p>	<p>Deze definitie, alsook het gebruik van het concept “Eindgebruiker” op verschillende andere</p>

<p><i>afgesloten met de Begunstigde om op basis hiervan de TV Dienst te ontvangen via het Telenet Netwerk. Een klant mag niet meer dan 4 TV Wandcontactdozen hebben aangesloten voor het ontvangen van één en dezelfde TV Dienst.</i></p>	<p>plaatsen zou een situatie uitsluiten waar een Begunstigde de TV dienst doorverkoopt aan een gebruiker die geen eindgebruiker is.</p> <p>De kabeltelevisieoperator mag de regelgevende maatregel niet beperken door te stellen dat de Begunstigden enkel aan “eindgebruikers” mogen verkopen.</p> <p>Deze beperking wordt niet toegelaten door en is bijgevolg in strijd met CRC beslissingen en vormt een ongerechtvaardigde tussenkomst in de handelsvrijheid van de Begunstigde. Ze is ook niet in overeenstemming met gelijkaardige regelgevende maatregelen in andere domeinen van elektronische communicatie.</p> <p>Het referentieaanbod dient toe te laten dat Begunstigden de TV diensten aan gebruikers doorverkopen die geen eindgebruikers zijn.</p>
<p><i>Elke Eindgebruiker beschikt over slechts één Overnamepunt.</i></p>	<p>Dit dient te worden geschrapt.</p> <p>Een eindgebruiker kan op verschillende locaties verschillende overnamepunten hebben.</p>

<p>p.8</p> <p><i>Telenet Netwerk Het geheel van de technische infrastructuur en daarbij horende systemen, die door Telenet beheerd en uitgebaat worden, en waarover Telenet tot en met het Overnamepunt in de woning ondermeer de TV Dienst levert.</i></p> <p><i>Aansluiting op het Telenet Netwerk De mogelijkheid voor de Begunstigde om, na het ondertekenen van een Contract tussen Partijen, onder de voorwaarden beschreven in dit Referentieaanbod, zich te verbinden met het Telenet Netwerk.</i></p>	<p>Het invoegen in de definitie van een (onbepaalde en brede) term “systemen” is niet gerechtvaardigd.</p> <p>Op deze wijze sluit Telenet ook haar webapplicatie (voor elektronisch afhandelen van groothandels bestellingen ...) als deel van haar “Netwerk” in, en vereiste ze certificaties van alle IT systemen die een Begunstigde wenst aan te wenden om met de webapplicatie te communiceren.</p> <p>Het is niet gerechtvaardigd om dergelijke IT systemen te onderwerpen aan certificatie door Telenet.</p> <p>Het volstaat de Application Program Interfaces en specificaties over te maken van de webapplicatie aan de Begunstigde (zie verder).</p>
--	--

<p>3.1.2.</p> <p>Na ondertekening van het Contract dient de Begunstigde zich aan te sluiten op het Telenet Netwerk voor het doorlopen van de Implementatie- en Testfase.</p>	<p>Het is onduidelijk wat “aansluiten op het Telenet netwerk” kan betekenen voor wat betreft analoge doorverkoop.</p> <p>Het “aansluiten” wordt echter in dermate algemene bewoordingen gebruikt, dat de draagwijdte onterecht breed kan worden geïnterpreteerd. “Aansluiten op Telenet netwerk” heeft volgens het voorgestelde ontwerp referentieaanbod namelijk onder andere gevolgen voor wat betreft het van toepassing zijn van een “implementatie en test fase” en van “certificatie” door Telenet.</p> <p>Er dient zodoende op zijn minst te worden bevestigd dat de informatiesystemen van de Begunstigde die worden aangewend in het kader van de administratieve informatie uitwisselingen onder andere met het oog op bestellingen en meldingen tussen Begunstigde en Telenet althans niet “op het Telenet netwerk worden aangesloten”.</p> <p>De implementatie- en test fase kan dus in elk geval niet verplicht van toepassing zijn op analoge doorverkoop.</p>
<p>De Begunstigde heeft voor de te installeren elementen de keuze, op voorwaarde dat deze voldoen aan de specificaties uit de Bijlagen en de Certificatie indien noodzakelijk door Telenet succesvol hebben doorlopen.</p>	<p>Deze zin is structureel onduidelijk.</p>

<p>4.1.4</p> <p>De <u>Begunstigde</u> verleent Telenet steeds toegang tot het Overnamepunt in het Telenet Netwerk.</p> <p>De Begunstigde is verantwoordelijk voor de plaatsing, het onderhoud en de herstelling van de Binnenhuisinstallatie en gebruikt hiervoor enkel technici en eigen apparatuur die de Certificatie door Telenet succesvol doorlopen hebben.</p>	<p>Moet zijn: <i>“De eindgebruiker verleent Telenet steeds toegang tot het Overnamepunt in het Telenet Netwerk.”</i></p> <p>Bij analoge televisie omvat de Binnenhuisinstallatie enkel de coax bekabeling.</p> <p>Deze valt onder de verantwoordelijkheid van de eindgebruiker, niet van een Begunstigde.</p>
---	---

<p>4.2.2. Onderhandelingsprocedure</p>	<p>De voorgestelde onderhandelingsprocedure dient te garanderen dat deze wordt afgehandeld binnen maximum drie weken, in overeenstemming met de CRC beslissing.</p> <p>Er moet in het bijzonder vermeden worden dat administratieve elementen worden opgeworpen die kunnen resulteren in vertraging, belemmeren van voortgang of blokkering van deze onderhandelingsprocedure.</p> <p>Belgacom verzoekt dat de regulator alle nodige aanpassingen laat uitvoeren zodat het referentieaanbod, in overeenstemming met de regelgeving inzake elektronische communicatie, voldoende gespecificeerd is, zodat het op zich al een contract vormt, en een Begunstigde hierop kan intekenen zonder noodzaak aan uitvoerige onderhandelingen.</p>
<p>4.2.2 Bij de ondertekening van het Contract is de Begunstigde een <u>deelnamervergoeding</u> en <u>opstartvergoeding</u> verschuldigd. Tevens dient hij per contractjaar een recurrente deelnamervergoeding te betalen. Deze Tarieven worden weergegeven in Bijlage TLN-WRO-GA-G-P-AAAA.</p>	<p>Alle verwijzingen naar kwantitatieve aspecten, zoals vergoedingen en tarieven dienen te worden geschrapt uit het referentieaanbod in het kader van de kwalitatieve beslissing.</p> <p>Er kan slechts een geïnformeerd oordeel worden gevormd over de rechtvaardiging en de evenredigheid ervan met volle kennis van de voorgestelde bedragen, en dit in het kader van de kwantitatieve beslissing.</p>
<p>7. Tarieven 7.1. Tariefstructuur De Aanvrager en de Begunstigde zijn <u>vergoedingen</u> aan Telenet verschuldigd voor de verschillende elementen beschreven in dit Referentieaanbod. Deze tarificatie gebeurt aan de hand van de volgende structuur:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Projectvergoedingen</u>; • <u>Opstartvergoedingen</u>; • <u>Vergoedingen</u> per Eindgebruiker; • <u>Vergoeding</u> voor foutieve handelingen. <p>Deze vier types van vergoedingen bestaan uit een reeks van Tarieven die eenmalig of recurrent van toepassing zijn.</p> <p>7.2. Tarieven In Bijlage TLN-WRO-GA-G-P-AAAA wordt een <u>detail</u> gegeven van de Tarieven die momenteel van toepassing zijn. Telenet behoudt zich het recht voor om deze Tarieven aan te passen.</p>	<p>Deze elementen dienen effectief in deze laatste beslissing te worden beoordeeld. Belgacom behoudt zich het recht voor haar standpunt over te maken inzake alle kwantitatieve aspecten in het kader van een ontwerpbeslissing hierover. We hebben in elk geval vandaag reeds principiële vragen bij een rechtvaardiging van dergelijke opstart- en deelname vergoedingen.</p>

<p>4.2.2.2. Implementatie- en Testfase [...] 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 zoals o.a. het VT Systeem.</p>	<p>Het is niet gerechtvaardigd om informatiesystemen van de Begunstigde te onderwerpen aan een certificatie door Telenet.</p> <p>In de plaats, dient Telenet een lijst van end-to-end Application Program Interfaces en technische specificaties over te maken van de betrokken informatiesystemen, waarop de Begunstigde de commando's van zijn informatie systemen kan op afstemmen.</p> <p>De Begunstigde is verantwoordelijk dat zijn informatiesystemen correct communiceren met deze van Telenet, in overeenstemming met deze overgemaakte Application Program Interfaces.</p>
---	--

<p><i>Beëindiging</i> 4.2.6.1. Door Telenet:</p> <p>... "bijvoorbeeld" ...</p> <p><i>De Beslissing of de beslissingen genomen in uitvoering ervan vervallen, worden vernietigd, geschorst, ingetrokken of aangepast of worden vervangen door een nieuwe beslissing.</i></p> <p>...</p>	<p>In plaats van "bijvoorbeeld", dient dit exhaustief worden opgesomd.</p> <p>Het laatste deel van de zin is niet noodzakelijk een reden tot beëindiging. Het kan ten hoogste leiden tot een mogelijke wijziging van de overeenkomst, indien dit van uit de nieuwe beslissing gerechtvaardigd zou zijn.</p> <p>Bijgevolg dient deze bepaling als volgt aangepast worden:</p> <p><i>"De Beslissing of de beslissingen genomen in uitvoering ervan vervallen, worden vernietigd, geschorst, ingetrokken of aangepast of worden vervangen door een nieuwe beslissing."</i></p>
---	---

<p>4.2.6.1.</p> <p><i>Telenet is bij beëindiging van het Contract geen enkele schadevergoeding verschuldigd aan de Begunstigde. Indien de beëindiging van het Contract door Telenet zijn oorzaak vindt bij de Begunstigde, zal Telenet de Begunstigde factureren voor de geleden schade door het</i></p>	<p>Dit is een onevenwichtige eenzijdige bepaling en dient gewijzigd te worden.</p> <p>Alleen wanneer Telenet op legitieme wijze een overeenkomst beëindigt, is er geen schadevergoeding verschuldigd.</p>
--	---

<i>beëindigen van het Contract.</i>	Telenet kan ook slechts schadevergoeding eisen wanneer de oorzaak van beëindiging van het Contract bij de Begunstigde ligt en dit op niet gerechtvaardigde wijze is gebeurd.
<p><i>4.3.1. Wijziging van de Dienst</i></p> <p><i>Elke wijziging van de contractuele, tarifaire of andere voorwaarden van dit Referentieaanbod wordt door Telenet via de Webapplicatie gecommuniceerd.</i></p>	Het referentieaanbod dient de procedure uiteen te zetten voor dergelijke wijzigingen, die onderhevig dienen te zijn aan een goedkeuring door de regulator, en een notificatie periode dienen te respecteren.
<p>5.1.2.1. Controle van de installatietoestand Telenet kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor de correctheid van het resultaat van deze controle, dat als louter indicatief dient beschouwd te worden.</p> <p>...</p> <p>In <u>bepaalde welomlijnde uitzonderingssituaties</u> kan de controle van de installatietoestand niet automatisch worden afgehandeld en heeft de Begunstigde de mogelijkheid om via de Webapplicatie een aanvraag tot manuele controle van de installatietoestand te doen.</p> <p>De Begunstigde is voor een manuele aanvraag van de controle van de installatietoestand een vergoeding verschuldigd <u>indien het aantal manuele aanvragen meer bedraagt dan 5 % van het aantal Bestellingen</u> in een specifieke maand</p>	<p>Telenet dient een resultaatsverbintenis te garanderen.</p> <p>Dit afwijzing van verantwoordelijkheid inzake “de correctheid van het resultaat van deze controle” is ongerechtvaardigd. Telenet dient verantwoordelijk te zijn voor de betrouwbaarheid van de informatie die ze zelf verstrekt.</p> <p>De “<u>bepaalde welomlijnde uitzonderingssituaties</u>” dienen concreet en exhaustief opgesomd te worden.</p> <p>De Begunstigde heeft geen enkel impact op het aantal “manuele controles”.</p> <p>Hij kan dan ook niet verplichten te worden om te betalen voor dergelijke acties wanneer die de voorgestelde 5% drempel overschrijdt.</p> <p>Er bestaat vandaag ook geen enkele indicatie wat de omvang kan zijn van dergelijke noodzaak aan manuele controles, en zodoende wat de kans of frequentie waarbij deze 5 % kan/zal worden overschreden. Op deze wijze is het in elk geval niet mogelijk de evenredigheid van deze 5% drempel in te schatten.</p>

<p>5.1.2.4. Installatie</p> <p>Het is de verantwoordelijkheid van de Begunstigde om na te gaan of er door Telenet een Installatie, conform de technische Bijlagen "Groep XT1-03", dient te gebeuren bij de Eindgebruiker voorafgaand aan de Activering van de TV Dienst.</p>	<p>Het is niet gerechtvaardigd dit aan de verantwoordelijkheid van de Begunstigde te laten.</p> <p>Telenet beschikt namelijk zelf over deze informatie, waarop de Begunstigde zich zou moeten beroepen.</p>
<p>Telenet is verantwoordelijk voor het uitvoeren van deze Installatie op de afgesproken datum. De Begunstigde is een installatievergoeding verschuldigd. Indien een afspraak niet kan doorgaan omwille van redenen die niet binnen de verantwoordelijkheid van Telenet vallen (bv. indien de Eindgebruiker niet thuis is, indien Telenet geen toegang verleend wordt, enz.) dan zal de Begunstigde een vergoeding voor een gemiste afspraak aan Telenet verschuldigd zijn</p>	<p>Telenet dient dezelfde regels en termijnen toe te passen als voor installaties van eigen retail klanten.</p> <p>Dit dient zo nadrukkelijk in het referentieaanbod te worden opgenomen.</p>
<p>5.1.3. <i>Wijziging doorverkoop van de TV Dienst</i> ... <i>Bij elke wijziging van de doorverkoop van de TV Dienst is een activeringsvergoeding verschuldigd, dewelke wordt weergegeven wordt in Bijlage TLN-WRO-GA-G-P-AAAA.</i></p>	<p>Een niet gedefinieerde algemene bewoording als "elke wijziging" is niet aanvaardbaar. Het is namelijk onduidelijk waarop dit kan slaan.</p> <p>Dit dient in elk geval exhaustief gespecificeerd te worden.</p> <p>Daarnaast, kan Telenet deze activeringsvergoeding niet vragen indien ze die zelf niet vraagt bij haar eigen retail klanten.</p>
<p>5.3.1.1.</p> <p><i>Er is geen enkele situatie waarbij de Eindgebruiker eerst contact opneemt met Telenet.</i></p>	<p>Dit principe dient veralgemeend te worden doorheen alle elementen van installatie, aansluiting, activatie, storingsmelding etc.</p>
<p><i>De Eindgebruiker dient zich dus steeds te richten tot de Begunstigde. Het is de verantwoordelijkheid van de Begunstigde om de nodige controles en analyses uit te voeren om de oorzaak van het probleem te identificeren en in het bijzonder, om na te gaan of het vastgestelde probleem zich niet situeert op het</i></p>	<p>De Begunstigde kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor controle op impacten vanuit een "derde partij".</p> <p>Op basis van de non-discriminatie verplichting dient Telenet dit ten aanzien van een Begunstigde dergelijke problemen op dezelfde</p>

<p><i>niveau van de Binnenhuisinstallatie of dat het veroorzaakt wordt door een derde partij.</i></p>	<p>wijze op te lossen als ten aanzien van haar eigen retail klanten.</p>
<p>5.3.1.2. Melden van Storing Indien Telenet weet heeft van een Storing op het Telenet Netwerk die een impact heeft op meerdere residentiële klanten van Telenet en/of Eindgebruikers zal Telenet via de Webapplicatie de Begunstigde hiervan op de hoogte brengen.</p>	<p>Hier dient de regulator zelf een redelijke concrete termijn te bepalen: 48 u.</p> <p>Zoals in bijlage P&O van Belgacom WBA</p> <p><i>“In such cases, Belgacom will inform the Customer in due time at least 48 hours in advance, and communicate the estimated suspension time and the reason of suspension”</i></p>
<p>5.3.1.3.2. Schade aan het Telenet Netwerk</p> <p>Zowel de Eindgebruiker als de Begunstigde zijn aansprakelijk voor eventuele beschadigingen die zij aanbrengen aan het Telenet Netwerk.</p>	<p>Deze bepaling dient op zijn minst als volgt te worden gewijzigd:</p> <p><i>“Zowel de Eindgebruiker als de Begunstigde zijn aansprakelijk voor eventuele beschadigingen die zij respectievelijk aanbrengen aan het Telenet Netwerk.”</i></p>
<p>Hierbij moet opgemerkt worden dat gezien de eigenheid van een kabelnetwerk een verkeerde handeling, beschadiging of een ander voorval op één plaats een Storing kan veroorzaken waardoor één of meerdere Eindgebruikers en klanten van Telenet en van andere Begunstigden geïmpacteerd worden. De eventueel hieruit voortvloeiende schade zal door Telenet integraal verhaald worden op de Begunstigde.</p>	<p>Deze bepaling moet wederkerig worden gemaakt; nl ook in geval van verkeerde handeling van een Telenet-klant die schade berokkent aan de Begunstigde.</p>
<p>5.3.1.3.3. Indien het tijdstip van de onderbreking, in combinatie met de geplande duurtijd van de onderbreking, als <u>significant</u> wordt beschouwd brengt Telenet haar eigen residentiële klanten vooraf op de hoogte van de Geplande Netwerkonderbreking en zal Telenet eveneens de Begunstigde vooraf informeren, zoals beschreven in Bijlage TLN-WRO-GA-G-O-PAAB.</p>	<p><i>“significant”</i>: de regulator dient dit te concretiseren met concrete redelijke termijnen</p>
<p>Het beheer, onderhoud en de aanpassing van de Webapplicatie zijn de verantwoordelijkheid van Telenet. In <u>bepaalde situaties</u> kunnen deze handelingen onderbrekingen veroorzaken. Dergelijke onderbrekingen gelden niet als een Probleem met de Webapplicatie. Indien het</p>	<p><i>“significant”</i> en <i>“bepaalde situaties”</i>: dit dient gespecificeerd worden met concrete timers.</p>

<p>tijdstip van de onderbreking, in combinatie met de geplande duurtijd van de onderbreking, als <u>significant</u> wordt beschouwd zal Telenet desbetreffend de Begunstigde vooraf informeren.</p>	
---	--

8. Technische bijlage (p.29)

Een aantal bijlagen die hierin worden vermeld, zijn nergens terug te vinden:

- High level network and service architecture overview of the **TLN Analog (ATV) Wholesale Reference Offer**
- High level network and service architecture overview of the **TLN Digital TV (DTV) Wholesale Reference Offer**
- General building block requirement specification for AO Set Top Box (STB) to enable usage of TLN DTV Wholesale Reference Offer (TLN DTV WRO)

Bijkomende “testen”

We verwezen hierboven reeds naar de begripsverwarring van de verschillende soorten testen uit het ontwerp referentieaanbod.

Naast bovenstaande (bij afwezigheid van Bijlage, nog ongedefinieerde) implementatie en test fase, introduceert Telenet in de bijlagen bijkomende onduidelijke referenties naar “*proof of concept*” (POC) testen of andere “testen”, zonder dat duidelijk is

- wat de relatie is met de “implementatie en test fase”
- waarop deze (bijkomende) testen zouden slaan
- wanneer die zouden plaatsvinden (tijdens de CRC implementatie periode of erna)
- wat de kansen zijn dat die nog wezenlijke verandering aanbrengen aan het referentieaanbod zoals het nu staat beschreven.

In afwezigheid van volledige kennis hierover is het onduidelijke of (bepaalde aspecten van) deze testen gerechtvaardigd kunnen zijn in het kader van de implementatie, en in het bijzonder voor wat betreft analoge doorverkoop. Gezien de eenduidige puur administratieve kenmerken van deze laatste maatregel valt dit op het eerste gezicht ten zeerste te betwijfelen.

“POC testen”

Er dient te worden uiteengezet waarop deze POC slaat, om de regulator toe te laten na te gaan of deze gerechtvaardigd zijn. In elk geval dienen dergelijk POC-testen te zijn afgesloten vóór het einde van de CRC implementatie periode.

“testen”

Bijlage 61 – “*De inhoud van dit document is voorwaardelijk aan het slagen van de testen die door Telenet uitgevoerd worden ten aanzien van de technische en operationele aspecten die in de relevante referentie aanbiedingen worden voorgesteld.*”

Vooreerst dient te worden uiteengezet waarop deze “testen” slaan, om de regulator toe te laten na te gaan of deze gerechtvaardigd zijn. In elk geval meent Belgacom dat de materie uit bijlage 60 (voor

wat betreft analoge TV zijn dit de “zenders die deel uitmaken van de TV dienst”) niet afhankelijk kan worden gemaakt van testen. In deze materie zijn testen niet gerechtvaardigd.

In elk geval kunnen eventuele testen enkel te worden uitgevoerd na uitdrukkelijke vraag van een Begunstigde, en dit naar analogie met de *Friendly User Testen* in de BRxx aanbiedingen van Belgacom.

Puntuele Opmerkingen op Bijlagen

Belgacom merkt op dat op verschillende plaatsen in de main body de verwijzing naar bepaalde benamingen van de bijlages niet correct is, waardoor het onduidelijk is welke bijlage dan wel effectief wordt bedoeld. De omvang, organisatie en verwijzing naar de bijlagen dienen in overeenstemming gebracht worden met onze eerdere opmerkingen hieromtrent.

- Het referentieaanbod dient aangepast te worden tot een overzichtelijk geheel met beperkt aantal gegroepeerde bijlagen. Verwijzend naar de ontwerpbeslissing denken wij dat aan Telenet kabeltelevisieoperator de keuze niet dient gelaten te worden, zoals nu aangegeven. De kabeltelevisieoperator dient de structuur te gebruiken zoals aangeduid in de tweede optie van de Ontwerpbeslissing inzake Telenet. De kabeltelevisieoperator kan moeilijk tegenwerpen dat hem die keuze dient gelaten te worden, vermits die keuze hem reeds werd gegeven en hij verkozen heeft er geen gebruik van te maken.
- Belgacom verzoekt dat ontwerpbeslissing de kabeltelevisieoperator verplicht om op overzichtelijke wijze aan te geven op welke dienst de betrokken bijlage uit het referentieaanbod van toepassing zijn. De lijst van bijlagen dient daarom telkens aan te geven op welke groothandelsdienst(en) deze van toepassing is.
- Belgacom noteert dat zij bij verwijzing naar de bijlagen hieronder de nummering gebruikt (van 1 tot en met 68) zoals in de door ons hieronder opgestelde tabel met bijlage is aangegeven.
- Tot slot, gezien de veelal ondoorzichtige opstelling van en de lacunes in huidige bijlagen waarin op vele essentiële elementen niet of slechts zeer onvolledig wordt ingegaan en de onduidelijkheid of, en zo ja op welke aspecten van analoge doorverkoop bepaalde bijlagen van toepassing (kunne) zijn, behoudt Belgacom zich haar rechten voor ten aanzien van deze bijlagen.

N	Telenet code	Telenet titel van de annex	Belgacom opmerkingen
1	TLN-WRO-GA-G-M-PAAH	Naming convention of documents forming the annexes of the TLN WRO	We verwijzen naar de verplichting tot drastische vereenvoudiging.
2	TLN-WRO-TA-A-A-PAAA	High level network and service architecture overview of TLN TV (ROTV)Wholesale Reference Offer	
		<u>Detailopmerkingen:</u> <i>4.1 General Approach (2) The generic approach (see figure above) analogue channel offer as well as its potential future evolutions as is towards AO's.</i>	De formulering "as is" lijkt tegenstrijdig met eerder deel van de zin "potential future evolutions".

		<p><i>(3) This implies that no technical interaction between TLN network and AO network components need to be set wall outlets in the customer premises.</i></p> <p><i>(6) As the standard analogue TV signal is available on the wall outlets, no interaction from AO systems is required with those Telenet network elements.</i></p>	<p>Deze bepalingen bevestigen dat technische interventies marginaal zijn, en de tussenkomst van certified technicians niet nuttig is inzake analoge doorverkoop.</p>
3	TLN-WRO-TA-A-C-PAAA	TLN WO Certification procedures	<p>Zoals uiteengezet in onze bijdrage heeft de certificatie procedure geen nut in het kader van analoge doorverkoop.</p>
4	TLN-WRO-TA-A-C-PAAB	TLN coax patchcord (IEC plug to jack RA RG/59U 2,5m angled) certification procedures	<p>Belgacom heeft geen referenties naar deze Bijlage teruggevonden.</p> <p>Het is dus onduidelijk wat de draagwijdte en toepassingsgebied is van deze bijlagen.</p> <p>Naar onze mening kunnen ze geschrapt worden.</p>
5	TLN-WRO-TA-A-C-PAAC	TLN coax patchcord (IEC plug to jack RA RG/59U 1,5m straight) certification procedures	
6	TLN-WRO-TA-A-C-PAAD	TLN coax patchcord (IEC male straight to IEC female(angled) 2,5m) certification procedures	
7	TLN-WRO-TA-A-C-PAAE	TLN coax patchcord (IEC male straight to IEC female(angled) 1,5m) certification procedures	
8	TLN-WRO-TA-A-C-PAAF	TLN coax patchcord (F male to F male 59U – 2m certification procedures	
9	TLN-WRO-TA-A-S-PAAA	TLN Wall Outlet (WO) interface specification	<p>Volgens de technische annex bij de main body (p. 29) maakt dit deel uit van technische bijlagen “Group XTI-03” in het kader van de “Certificatie procedure”.</p> <p>Zoals uiteengezet in onze bijdrage heeft deze procedure geen nut in het kader van analoge doorverkoop.</p>
10	TLN-WRO-TA-A-S-PAAB	TLN coax patchcord specification for connection AO STB/TV to WO (IEC plug to jack RA,RG/59U 2.5m angled)	
11	TLN-WRO-TA-A-S-PAAC	TLN coax patchcord specification for connection AO STB/TV to WO (IEC plug to jack RA,RG/59U 1.5m)	

12	TLN-WRO-TA-A-S-PAAD	TLN coax patchcord specification for connection AO STB/TV to WO (IEC male(straight) to IEC female(angled)2,5m	
13	TLN-WRO-TA-A-S-PAAE	TLN coax patchcord specification for connection AO STB/TV to WO(IEC male straight to IEC female straight 1,5m	
14	TLN-WRO-TA-A-S-PAAF	TLN coax patchcord specification for connection AO Docsis CPE(modem) to NIU (F male to F male 59U 2m)	
15	TLN-WRO-TA-B-A-PAAA	High level network & service architecture overview of the TLN Broadband Services (ROBB) Wholesale Reference Offer	<p>Wij begrijpen dat deze bijlage niet van toepassing is op analoge televisie, en vragen bevestiging hiervan.</p> <p>Belgacom verzoekt namelijk dat het referentieaanbod voldoende gedetailleerd wordt opgesteld, maar ook dat het voldoende ontbundeld is.</p>
16	TLN-WRO-TA-B-C-PAAA	General certification procedures for AO Euro Docsis3.0 CPE to enable usage of TLN ROBB	
17	TLN-WRO-TA-B-C-PAAB	certification procedures for HFC & Euro Docsis3.0 layer connection of AO Euro Docsis3.0 equipment to the TLN network	
18	TLN-WRO-TA-B-C-PAAC	certification procedures for MAC & IP layer connection of AO Euro Docsis3.0 equipment to the TLN network	
19	TLN-WRO-TA-B-C-PAAD	certification procedures for interconnection between AO IP backbone network and the TLN network	
20	TLN-WRO-TA-B-S-PAAA	General building block requirement specification for AO Euro Docsis3.0 CPE to enable usage of TLN BB Wholesale Reference Offer (TLN ROBB)	
21	TLN-WRO-TA-B-S-PAAB	Hybrid Fiber Coax (HFC) & Euro Docsis3.0 interface specification for connection of AO Euro Docsis equipment to the TLN network	

22	TLN-WRO-TA-B-S-PAAC	Media Access Control (MAC) & Upper Layer interface specification for connection of AO Euro Docsis3.0 equipment to the TLN network	
23	TLN-WRO-TA-B-S-PAAD	IP interconnect interface specification for connection of AO IP backbone network to TLN network	
24	TLN-WRO-TA-G-A-PAAA	List of common glossary + graphical symbols in the technical annexes of the TLN WRO	Volgens de technische annex bij de main body (p. 29) maakt dit deel uit van technische bijlagen "Group XTI-03" in het kader van de "Certificatie procedure". Zoals uiteengezet in onze bijdrage heeft deze procedure geen nut in het kader van analoge doorverkoop.
25	TLN-WRO-TA-G-A-PAAB	High level network and service architecture overview of TLN WRO	
26	TLN-WRO-TA-G-A-PAAC	High level network system & equipment logical interface description of the TLN WRO	
27	TLN-WRO-TA-G-A-PAAD	High level network system & equipment physical interface description of the TLN WRO	
28	TLN-WRO-TA-G-C-PDAA	General certification procedures to describe certification procedures & methodology(no interfaces, no protocols)	Zoals uiteengezet in onze bijdrage heeft de certificatie procedure geen nut in het kader van analoge doorverkoop.
29	TLN-WRO-TA-G-S-PAAA	TLN Network Interface Unit (NIU) interface specification for connection of Alternative Operatotr (AO) equipment	
		Detailopmerkingen: 4.1 NIU Physical appearance view 4.1.1 General (4) The below figure reflects a typical block diagram of a NIU that will be installed by TLN (unless a suitable NIU is already present) in a customer home that will be prepared for wholesale as a consequence of an AO acquiring this customer as its own customer.	Deze bepaling lijkt te suggereren dat "unless a suitable NIU is already present", er in principe voor een groothandelsdienst steeds een NIU zou worden geïnstalleerd. Dit is niet gerechtvaardigd en dient gewijzigd te worden. Voor analoge televisie is een bestaande traditionele wandcontactdoos voldoende.
30	TLN-WRO-TA-G-S-PAAB	TLN Device management server interface specification for management of AO CPE by AO	Wij begrijpen dat deze bijlage niet van toepassing is op analoge televisie, en vragen bevestiging hiervan.

31	TLN-WRO-TA-G-S-PAAD	Toepassing van installatie (modem/decoder eindgebruiker)	De beschrijving van de verschillende soorten filters en in het bijzonder de impact ervan is onduidelijk. Dit dient nader toegelicht te worden.
32	TLN-WRO-TA-I-A-PDAA	High level network and service architecture overview of the TLN Basic TV (ROTV) Wholesale Reference Offer	<p>Wij begrijpen dat deze bijlage niet van toepassing is op analoge televisie, en vragen bevestiging hiervan.</p> <p>Belgacom verzoekt namelijk dat het referentieaanbod voldoende gedetailleerd wordt opgesteld, maar ook dat het voldoende ontbundeld is.</p>
33	TLN-WRO-TA-I-A-PIAA	High level network and service architecture overview of the TLN Annex Interactive Services (AIDTV) Wholesale Reference Offer	
34	TLN-WRO-TA-I-C-PAAB	Certification procedure for AO STB CAS subsystem for usage TLN ROTV/AIDTV	
35	TLN-WRO-TA-I-C-PAAC	Certification procedure for AO STB DVB-C signaling subsystem for usage TLN ROTV/AIDTV	
36	TLN-WRO-TA-I-C-PAAG	Certification procedure for the AO interconnection on TLN VHE for usage TLN ROTV/AIDTV	
37	TLN-WRO-TA-I-C-PDAA	General certification procedure for AO STB to enable usage TLN ROTV	
38	TLN-WRO-TA-I-C-PIAA	General certification procedure for AO STB to enable usage TLN AIDTV	
39	TLN-WRO-TA-I-C-PIAD	certification procedure for AO STB VOD subsystem to enable usage TLN AIDTV	
40	TLN-WRO-TA-I-C-PIAE	certification procedure for AO STB interactive Data Return path subsystem to enable usage TLN AIDTV	
41	TLN-WRO-TA-I-C-PIAF	certification procedure for AO VoD content library hosting on TLN VoD CMS to enable usage TLN AIDTV	
42	TLN-WRO-TA-I-S-PAAB	Requirement specification for AO STB Conditional Access (CAS ^o) subsystem to enable usage of TLN ROTV	
43		Requirement specification for AO STB Digital	

	TLN-WRO-TA-I-S-PAAC	Video Broadcast – Cable (DVB-C) signaling subsystem to enable usage of TLN ROTV	
44	TLN-WRO-TA-I-S-PAAG	Requirement specification for AO interconnection on TLN VHE to enable usage of TLN ROTV/AIDTV	
45	TLN-WRO-TA-I-S-PDAA	General building block requirement specification for AO Set Top Box (STB) to enable usage of TLN Basic TV Wholesale Reference Offer (TLN ROTV)	
46	TLN-WRO-TA-I-S-PIAA	General building block requirement specification for AO Set Top Box enabling usage of TLN Annex Interactive Services Wholesale Reference Offer TLN AIDTV TL	
47	TLN-WRO-TA-I-S-PIAD	certification procedure for AO STB VoD (VoD) subsystem to enable usage TLN ROTV	
48	TLN-WRO-TA-I-S-PIAE	certification procedure for AO STB interactive Data Return path subsystem to enable usage TLN AIDTV	
49	TLN-WRO-TA-I-S-PIAF	certification procedure for AO VoD content library hosting on TLN VoD CMS to enable usage TLN AIDTV	
50	TLN-WRO-TA-T-T-PAAC	TLN WRO Technical Processes type document _LAWFUL INTERCEPT PROCEDURES	
51	TLN-WRO-TA-T-T-PAAF	TLN WRO Technical Processes type document _COLOCATION PROCEDURES	
52	TLN-WRO-GA- G-M-PAAA	Confidentiality Agreement	<p>De bijlage dient afgestemd te worden op regelgevende afspraken met betrekking tot deze materie in andere domeinen van elektronische communicatie.</p> <p>In elk geval is het niet gerechtvaardigd om een vertrouwelijkheidsovereenkomst af te sluiten inzake het gebruik van analoge doorverkoop.</p>

			<ul style="list-style-type: none"> • Laatste zin van punt 6 dient geschrapt te worden “<i>(e) is required to be disclosed pursuant to the lawful order of a government agency or disclosure is required by operation of the law.</i>” Het is niet omdat iets in deze omstandigheden zou moeten worden meegedeeld dat het niet meer vertrouwelijk is. (zie voor deze situatie trouwens § 8). • De eerste § uit de bepaling 9 (betreffende lump sum van € 250.000) dient vervangen te worden door volgende bepaling in overeenstemming met Belgacom’s voorstellen voor een “algemene NDA” in het kader van BRxx: <p><i>“The Beneficiary acknowledges that this confidentiality obligation is essential and that any violation thereof would seriously harm Telenet. Therefore, Telenet reserves the right to claim damages in the event of non-observance of the confidentiality obligation by the the Beneficiary”.</i></p>
53	TLN-WRO-GA- G-M-PAAC	Service Levels tussen Telenet en Begunstigde	Zie onze opmerkingen in Bijlage B hieronder.
54	TLN-WRO-GA-G-M-PAAD	LoA for TV Service based on the Reference Offer Basic TV + Broadband Service based on the Reference Offer Broadband Serv	<p>Zie onze opmerkingen in onze bijdrage.</p> <p>De bijlage dient afgestemd te worden op regelgevende afspraken met betrekking tot deze materie in andere domeinen van elektronische communicatie.</p>
55	TLN-WRO-GA-G-M-PAAF	General Terms & conditions Reference Offer Basic TV + Broadband Services for Authorised Operators & the interactive services in annex	Zie onze opmerkingen in onze bijdrage en in bijlage C hieronder.
56	TLN-WRO-GA-G-M-PAAG	Valid Request Framework for services based Reference Offer Basic TV + Broadband Services & the interactive services in annex	<ul style="list-style-type: none"> • Het bewijs onder (b) van aan de gang zijnde content onderhandelingen kan niet als vereiste worden opgelegd om een aanvraag te doen tot contract.

			<p>Zie onze opmerkingen in onze bijdrage.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het is onevenredig om de volgende vereiste op te leggen: <i>“the entity <u>unconditionally</u> confirms that it will fully fulfill all aspects of the relevant Reference Offer and/or Annex, including all associated Annexes;”</i> • De verwijzing naar de aspecten uit het voorspellingsstelsel dienen te worden geschrapt voor wat betreft analoge doorverkoop. • De mogelijkheden voor Telenet om te weigeren (verder) te onderhandelen zijn onevenredig.
57	TLN-WRO-GA-G-O-PAAA	Escalatiebeheer	<p>De bijlage dient afgestemd te worden op regelgevende afspraken met betrekking tot deze materie in andere domeinen van elektronische communicatie.</p> <p>De verwijzing naar de implementatie en testfase dient te worden verwijderd.</p>
58	TLN-WRO-GA-G-O-PAAB	GEPLANDE NETWERKONDERBREKINGEN	<p>De bijlage dient afgestemd te worden op regelgevende afspraken met betrekking tot deze materie in andere domeinen van elektronische communicatie.</p> <p>De concepten “in bepaalde situaties”, “zal streven ...” dienen nader gespecificeerd te worden.</p>
59	TLN-WRO-GA-G-O-PAAC	MELDING EN OPHEFFING VAN STORINGEN	De bijlage dient afgestemd te worden op regelgevende afspraken met betrekking tot deze materie in andere domeinen van elektronische communicatie.
		<u>Detailopmerkingen:</u>	
		<i>Een melding van een storing gebeurt steeds via de daartoe voorziene webapplicatie.</i>	In geval deze webapplicatie niet functioneert, dient een (manuele) alternatieve oplossing voorzien te worden (door middel van bijvoorbeeld een helpdesk).
		<i>Eveneens dient de Begunstigde in detail het resultaat van de interne analyse van de Storing toe te voegen aan de Melding van Storing</i>	Het meedelen van het resultaat van de interne analyse van de storing kan niet verplicht worden. Ze kan enkel facultatief worden meegedeeld.

60	TLN-WRO-GA-G-O-PAAE	VOORSPELLINGSSYSTEEM	Belgacom verwijst hiervoor naar haar opmerkingen hierboven in de bijdrage.
		<u>Detailopmerkingen</u>	
		<i>Indien Telenet niet de nodige capaciteit kan voorzien om de Voorspellingen te verwerken</i>	Deze bepaling dient te worden geschrapt. Dit is in strijd met de verplichting te ageren als efficiënte operator.
		<i>Indien de Bestellingen met Telenet installatie meer dan 20% onder de Voorspellingen liggen, zal Telenet voor de desbetreffende maand de niet gebruikte gereserveerde Installatie capaciteit aanrekenen aan de tarieven</i>	Het is ongepast om een financiële compensatie te verbinden aan het de correctheid van de voorspellingen.
61	TLN-WRO-GA-G-P-PAAC	Betrokken diensten ter beschikking gesteld van begunstigden van Referentieaanbiedingen	We verwijzen naar onze opmerkingen inzake het ter beschikking stellen van de diensten hierboven in onze bijdrage. Er wordt verwezen naar de “Bijlage uitzendraaster”, terwijl deze bijdrage ontbreekt. Belgacom betwist de stelling dat “de Begunstigde moet voorafgaand de nodige rechten geregeld hebben ten aanzien van de betreffende zenders”, en verwijst hiervoor naar haar opmerkingen hierboven in de bijdrage.
62	TLN-WRO-GA-G-P-PAAD	Kennisgeving van wijzigingen	De regulator dient een exhaustieve lijst van voorbeelden goed te keuren voor wat betreft de begrippen <ul style="list-style-type: none"> • Wezenlijke aanpassingen aan referentieaanbod • Gemiddelde aanpassingen aan referentieaanbod • Detail aanpassingen aan referentieaanbod De termijnen van toepassing hierop dienen te worden aangepast <ul style="list-style-type: none"> • Wezenlijke aanpassingen: geen 6 maar 12 maanden • Gemiddelde aanpassingen: geen 3 maar 6 maanden • Detail aanpassingen: niet 1 maar 3 maanden

			<p>We onderlijnen daarnaast de opmerkingen van Belgacom in haar Algemene opmerkingen voor wat betreft een volledige uitschakeling van een analoog aanbod. In dat geval, dient de kennisgeving 24 maanden te bedragen, en in overeenstemming te zijn met het niet-discriminatie principe.</p> <p>Belgacom betwist in elk geval dat onder “detail aanpassingen” vallen met één maand notificatie</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Aanpassing of opheffing van de verdeling van de radio en televisiezender die in analoge vorm wordt verdeeld.</i> • <i>De bijlage 61 – betrokken diensten die worden geleverd</i> <p>Belgacom verwijst hiervoor naar haar opmerkingen boven in de bijdrage.</p> <p>De regulator dient te specificeren wat kan worden verstaan onder “overmacht” voor wat betreft aanpassing van radio- en/of televisie zenders in de volgende zin</p> <p style="text-align: center;"><i>“In een overmacht situatie kan de tijdsperiode korter zijn. In dat geval wordt sowieso de Regulator ook in kennisgesteld. Dit kan ondermeer voorkomen bij de aanpassing van radio- en/of televisie zenders.”</i></p>
63	TLN-WRO-GA-G-P-PAAA	Certificatie technici	<p>Dit document beslaat de aspecten van “de Binnenhuisinstallatie”.</p> <p>Voor wat betreft analoge televisie is dit beperkt tot de coax binnenbekabeling die door de eindgebruiker wordt aangebracht en onder diens verantwoordelijkheid valt.</p> <p>Er is dus geen noodzaak om voor wat betreft analoge doorverkoop hiervoor certificatie van technici te voorzien. We verwijzen verder naar onze algemene opmerkingen hieromtrent.</p>

			In elk geval dient de bijlage afgestemd worden op de regelgevende afspraken inzake certified technicians in andere domeinen van elektronische communicatie.
		<u>Detailopmerkingen:</u>	
		<i>Technici die in het bezit zijn van een Telenet Certificatie, maar die gedurende een periode van meer dan 6 maanden geen werkzaamheden uitvoeren, zullen die Certificatie verliezen. Vooraleer zij de werkzaamheden kunnen hervatten, moeten zij een nieuwe certificatietest afleggen.</i>	<p>Het is niet gerechtvaardigd om, voor zover deze van toepassing zouden zijn op analoge doorverkoop, een hernieuwde certificatie te eisen voor een technologie die op zichzelf niet meer evolueert.</p> <p>In elk geval, dienen de regels worden afgestemd op regelgevende afspraken inzake certified technicians in andere domeinen van elektronische communicatie. Inzake certified technicians in het kader van de op Belgacom van kracht zijnde regelgeving, dient slechts een nieuwe certificatie te gebeuren, nadat de betrokken de techniek sedert meer dan 12 maanden geen werken meer uitgevoerd als Certified Technician.</p>
		2 DOCUMENT INHOUD - <i>Dit document specificeert de procedure voor het verkrijgen van een Certificatie voor technici van de Begunstigde, die handelingen van installatie, herstelling en onderhoud verrichten van de <u>Binnenhuisinstallatie</u>.</i>	<p>Het document onderlijnt dat certificatie enkel slaat op de Binnenhuisinstallatie.</p> <p>Andere elementen uit de Main Body lijken echter naar een breder toepassingsgebied te verwijzen.</p> <p>Zoals aangeduid, is het niet duidelijk wat de draagwijdte van de Binnenhuisinstallatie kan zijn voor wat betreft analoge televisie. Dit is enkel de coax bekabeling, die door de eindgebruiker zelf wordt geïnstalleerd.</p>
		<i>Elke technicus die deelneemt aan de certificatietest dient minimaal te beschikken over een BA4-attest.</i>	De vereiste van BA4-attest lijkt niet gerechtvaardigd.
		<i>Train-the-Trainer principe</i>	Het is onduidelijk of de trainer binnen het kader van een Train-the-Trainer principe zelf gecertificeerd moet zijn.
		<i>Teneinde deze controles mogelijk te maken zal de Begunstigde op eenvoudig verzoek een lijst van installaties per technicus aanleveren aan</i>	Deze bepalingen dient aangepast te worden. Een Begunstigde dient geen lijst te leveren met installaties per technicus. De controle moet ad hoc gebeuren.

		<i>Telenet.</i>	
		<i>De "uitzonderlijke situaties" waarnaar wordt verwezen onder punt 6 dienen nader gespecificeerd te worden.</i>	
64	TLN-WRO-GA-P-O-PAAA	Controleprocedure & installatietoestand	
		5.1.2.1. Controle van de installatietoestand <i>De Begunstigde is voor een manuele aanvraag van de controle van de installatietoestand een vergoeding verschuldigd indien het aantal manuele aanvragen meer bedraagt dan 5 % van het aantal Bestellingen in een specifieke maand</i>	<ul style="list-style-type: none"> Begunstigde heeft geen impact op het eventuele volume van de "manuele controles". Er is geen enkele indicatie van wat het mogelijke volume ten opzichte van het totaal. Er kan dan ook niet geoordeeld worden over de evenredigheid van "de gratis manuele aanvragen" tot maximum 5%".
		6. <i>Het maximaal aantal aanvragen dat per dag door een Begunstigde kan uitgevoerd worden, wordt vastgelegd op basis van de doorgegeven Voorspelling.</i>	<ul style="list-style-type: none"> Het is ongepast om maximaal aantal aanvragen per dag in te voeren. De beperking van gebruik van de web applicatie om de installatie te controleren door middel van verwijzing naar de "voorspellingen" dient te worden geschrapt.
		6.2 <i>Voor alle volledige aanvragen tot controle van de installatietoestand ontvangt de Begunstigde via de Webapplicatie een resultaat van zijn opzoeking.</i>	<p>De antwoordtijd dient te worden gespecificeerd.</p> <p>Deze antwoordtijd moet in "real time" kunnen gebeuren, om de Begunstigde toe te laten dit te linken aan zijn eigen informatie systemen inzake beschikbaarheid van zijn televisie aanbod.</p> <p>Er moet daarnaast een onderscheid gemaakt worden tussen een informatieve aanvraag over de installatie toestand en een effectieve bestelling (zie verder onder bijlage 65).</p> <p>Het bestelling proces dient vloeiend te kunnen gebeuren om te kunnen inschakelen in het eigen bestelling proces van de Begunstigde.</p>
		6.2 <i>De informatie die als resultaat van de controle</i>	Telenet dient de accuraatheid van haar gegevens wel te garanderen.

		<i>van de installatietoestand aan de Begunstigde wordt verschaft, strekt een louter informatief doel. Telenet kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor de juistheid van de informatie.</i>		
65	TLN-WRO-GA-P-O-PAAB	<u>Bestellingsprocedure</u>	<p>De webapplicatie maakt geen onderscheid tussen het navragen van de beschikbaarheid enerzijds en een effectieve concrete bestelling anderzijds.</p> <p>De Begunstigde moet echter een informatieve beschikbaarheidstest kunnen uitvoeren voor een concrete eindgebruiker</p> <p>Bijvoorbeeld moet Belgacom de in de beschikbaarheidsmodule op www.belgacom.be in real time moet kunnen aangeven welke oplossingen ze aanbiedt, onder andere gebaseerd op analoge doorverkoop – zowel voor bijkomende televisies, als in de vorm van een enige televisie oplossing op het specifieke adres.</p> <p>Voor dergelijke informatievraag, moet geen registratie en effectieve bestelling gebeuren. Dergelijke informatie is essentieel om in staat te zijn de doorverkoop van analoge televisie effectief te gebruiken in het commercieel televisie aanbod. Zoniet, kan analoge doorverkoop onmogelijk het concrete effect op de marktomstandigheden hebben zoals werd beoogd door de CRC beslissingen.</p>	
			Detailopmerkingen (zie ook verdere detail opmerkingen in Bijlage A hieronder):	
			<p>6.2 <i>Per Eindgebruiker kan slechts één installatieadres worden gekoppeld.</i></p>	<p>Deze bepaling dient te worden geschrapt.</p> <p>Het kan dat indien een eindgebruiker meerdere verblijfsplaatsen heeft, waar die analoge televisie wil afnemen via een Begunstigde.</p>
			<p>7.2 <i>De voorgestelde installatie datum zal als bevestigd worden beschouwd indien er binnen de 2 Werkdagen na het voorstel door Telenet</i></p>	<p>Het moet mogelijk zijn voor de klant om kort voor de voorgestelde datum van installatie deze te laten verplaatsen, aangezien dit in de sector een veel voorkomende situatie is.</p>

		<p><i>geen wijziging werd aangevraagd door de Begunstigde. De Begunstigde kan desgewenst binnen deze 2 Werkdagen via de Webapplicatie contact opnemen met Telenet om een andere Installatie datum aan te vragen.</i></p>	<p>Een klant van een Begunstigde dient dezelfde flexibiliteit te krijgen inzake wijzigingen in het bepalen van de installatiedatum, als de eindklant van Telenet.</p>
		<p><i>Deze indicatie die als resultaat van de controle van de installatietoestand aan de Begunstigde wordt verschaft, strekt een louter informatief doel. Telenet kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor de juistheid van de informatie. Het is aan de Begunstigde om de <u>noodzaak</u> voor een Installatie te bepalen.</i></p>	<p>Het is tegenstrijdig om enerzijds te stellen dat het aan de Begunstigde is om de noodzaak voor een Installatie te bepalen en anderzijds te stellen dat Telenet zich het recht voorbehoudt om een bestelling te weigeren indien de Begunstigde geen Installatie vraagt en Telenet ervan overtuigd is dat er wel een Installatie nodig is.</p>
		<p><i>Ter herinnering aan deze Installatie afspraak zal Telenet de Eindgebruiker notificaties sturen conform de notificaties die Telenet zijn eigen residentiële klanten stuurt voor een installatie afspraak.</i></p>	<p>Deze bepaling dient geschrapt te worden.</p> <p>De Begunstigde zal de tussenpersoon blijven voor alle communicaties naar zijn eigen eindklanten. Deze mogen niet door Telenet gebeuren.</p>
		<p><i>Bij elke vaststelling door Telenet van een foutieve handeling door de Begunstigde (zoals oa. geen Installatie laten gebeuren terwijl dit nodig is, <u>een Binnenhuisinstallatie uitvoeren alvorens de Installatie is voltooid, ...</u>) die leidt of kan leiden tot schade aan het Telenet Netwerk zal een administratieve fee voor een foutieve handeling worden aangerekend zoals beschreven in de Bijlagen TLN-WRO-GA-G-P-PAAA en TLN-WRO-GA-G-P-PAAB.</i></p>	<p>Het kan niet als “foutieve handeling” worden voorzien dat “een binnenhuisinstallatie wordt uitgevoerd alvorens de Installatie is voltooid”.</p>
		<p><i>Het is de verantwoordelijkheid van Telenet om de Installatie op de datum van afspraak uit te voeren, behalve in geval van overmacht, uitzonderlijke</i></p>	<p>De “<i>uitzonderlijke weersomstandigheden</i>” dienen nader te worden gespecificeerd.</p>

		<p><i>weersomstandigheden,... zoals beschreven in de ROTV en ROBB.</i></p> <p><i>Telenet neemt in dit geval contact op met de Begunstigde om een nieuwe Installatie afspraak te maken.</i></p>	
		9.2 WIJZIGEN VAN DE BESTELLING	Zie opmerkingen hierboven inzake wijzigingen van bestelling.
		<p>9.3</p> <p><i>Niet uitgevoerde Bestellingen, ouder dan 6 maand, zullen door Telenet verwijderd worden. Telenet zal de Begunstigde hiervoor een bestellingsannulatievergoeding aanrekenen zoals beschreven in de Bijlagen TLNWRO-GA-G-P-PAAA en TLN-WRO-GA-G-P-PAAB.</i></p>	Geannuleerde bestellingen die geen oorzaak vinden bij de Begunstigden of die gebeuren door toedoen van de Telenet, kunnen in geen enkel geval aanleiding geven tot een bestellingsannulatievergoeding.
		ACTIVERINGS-EN DEACTIVERINGSPROCEDURE TV-DIENST (incl INTERACTIVITEIT-DIENST)	
		<u>Detailopmerkingen :</u>	
66	TLN-WRO-GA-P-O-PAAC	<p><i>“8 VERHUIS</i> <i>Bij verhuis van de Eindgebruiker van adres A naar adres B, met behoud van zijn overeenkomst met de Begunstigde, dient dit door de Begunstigde behandeld te worden als een Deactivering van de TV Dienst voor de Eindgebruiker op adres A en een Activering van de TV Dienst voor de Eindgebruiker op adres B. De Eindgebruiker dient opnieuw te worden geregistreerd op adres B conform de procedure zoals beschreven in</i> <i>Bijlage TLN-WRO-GA-P-O-PAAB.”</i></p>	Belgacom wenst dat het non discriminatie principe volledig speelt inzake verhuis van analoge televisie klanten. Dezelfde verhuisprocedure dient te worden toegepast. Vergoeding die niet bestaan bij een eindklant van Telenet kunnen niet opgelegd worden aan een Begunstigde, wanneer deze een klant ziet verhuizen.
67	TLN-WRO-GA-P-O-PAAD	ACTIVERINGS-EN DEACTIVERINGSPROCEDURE BREEDBANDDIENST	Wij begrijpen dat deze bijlage niet van toepassing is op analoge televisie, en vragen bevestiging hiervan.
68	TLN-WRO-GA-P-O-PAAE	MELDEN PROBLEEM MET DE WEBAPPLICATIE	<ul style="list-style-type: none"> • Beschikbaarheid dient te worden aangepast aan 24/24 – 7/7.

			<ul style="list-style-type: none"> • De regulator dient goed te keuren wat de duur van de “periodes van onbeschikbaarheid” mogen zijn. • Alle periodes van onbeschikbaarheid moeten voorafgaandelijke aangekondigd worden, niet alleen de “significante”. • Alle verwijzingen naar de implementatie en test fase dienen te worden verwijderd (zie onze opmerkingen boven) • Antwoorttijden dienen nader gespecificeerd te worden. • <i>“Telenet zoekt zo snel mogelijk een oplossing”</i>: dient nader gespecificeerd te worden en goedgekeurd worden door regulator.
--	--	--	--

Ontbrekende bijlagen

	TLN-WRO-TA-T-T-PAAG.	Implementatie- en Testfase	<p>Deze annex ontbreekt volledig.</p> <p>Ze dient op zeer korte termijn voorgelegd worden ter consultatie om opgenomen te worden Zie onze essentiële opmerkingen hierover hierboven. (3.1.2. main body)</p>
	Bijlage	Uitzendraster	Ontbreekt.

Bijkomende detailopmerkingen

Bijlage A “Bestellingsprocedure”7.2 Aanvragen van een installatie door de Begunstigde

Belgacom wenst vooreerst te reageren op de volgende twee bepalingen:

- *“Indien de Begunstigde besluit dat er geen Installatie vereist is, kan de Begunstigde verdergaan met de Bestelling van de Dienst voor de Eindgebruiker. Telenet behoudt zich het recht voor om een Bestelling te weigeren indien de Begunstigde geen Installatie aanvraagt en Telenet er van overtuigd is dat er wel een Installatie nodig is”..*
- *“Bij elke vaststelling door Telenet van een foutieve handeling door de Begunstigde (zoals oa. geen Installatie laten gebeuren terwijl dit nodig is, een Binnenhuisinstallatie uitvoeren alvorens de Installatie is voltooid, ...) die leidt of kan leiden tot schade aan het Telenet Netwerk zal een administratieve fee voor een foutieve handeling worden aangerekend zoals beschreven in de Bijlagen TLN-WRO-GA-G-P-PAAA en TLN-WRO-GA-G-P-PAAB. Alle kosten gemaakt door Telenet ter vaststelling van een foutieve handeling en voor het herstellen van de schade aan het Telenet Netwerk ten gevolge van een foutieve handeling worden bijkomend aangerekend. Uitgevoerde prestaties worden aangerekend zoals beschreven in de Bijlagen TLN-WRO-GA-G-P-PAAA en TLNWRO-GA-G-P-PAAB”.*

Belgacom meent dat de reikwijdte van de tweede paragraaf hierboven te ruim is gedefinieerd en riskeert te leiden tot misbruik. Zo, bijvoorbeeld, in het geval dat de Begunstigde geen installatie vraagt, terwijl dit noodzakelijk geacht wordt door Telenet, zou het onredelijk zijn om niet alleen de bestelling te weigeren maar ook administratieve boete te factureren. De Begunstigde kan inderdaad niet twee keer worden bestraft voor dezelfde “fout”.

Daarnaast, is Belgacom verwonderd over de volgende bepalingen:

“Telenet zal bij ontvangst van de Bestelling een Installatie datum vastleggen en dit aan de Begunstigde melden.

De voorgestelde installatie datum zal als bevestigd worden beschouwd indien er binnen de 2 Werkdagen na het voorstel door Telenet geen wijziging werd aangevraagd door de Begunstigde.

De Begunstigde kan desgewenst binnen deze 2 Werkdagen via de Webapplicatie contact opnemen met Telenet om een andere Installatie datum aan te vragen”.

Ten eerste, is Belgacom van mening dat de periode van twee dagen niet lang genoeg is, aangezien de alternatieve operator verondersteld wordt om met de klant contact op te nemen om de datum van afspraak te bevestigen. Het is namelijk niet onmogelijk dat de klant niet bereikbaar is (met verlof, ...). Onverminderd onze tweede opmerkingen hieronder, meent Belgacom dat een periode van 5 werkdagen redelijker zou zijn. Daarnaast is de communicatie van de installatiedatum niet voldoende: het tijdslot (bijv. 's ochtends,' s middags of 's avonds) moet eveneens worden gemeld.

Ten tweede, gelooft Belgacom dat het proces voor het maken van afspraken voor de installatie zoals voorgesteld door Telenet niet flexibel genoeg is, en zal leiden tot misbruik van facturering ingeval van wijzigingen van installatiedata. Dergelijke facturering (zie hoofdstuk 9) is bovendien niet echt gerechtvaardigd, aangezien die vooral te wijten is aan een gebrek aan flexibiliteit in het proces van bestellingsopnames zoals door Telenet voorzien.

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

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

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

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

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

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

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

Daarnaast voorziet de Bijlage "Bestellingsprocedure" van het ontwerp referentieaanbod van Telenet in de afdeling 7.2 'Aanvragen van un installatie deur van Begunstigde "(pagina 5) het volgende:

"Het is de verantwoordelijkheid van Telenet om de Installatie op de datum van afspraak uit te voeren, behalve in geval van overmacht, uitzonderlijke weersomstandigheden,... zoals beschreven in de ROTV en ROBB".

Belgacom meent dat een dergelijke regeling alleen maar kan leiden tot misbruik. Alleen gevallen van overmacht kunnen een uitzondering op de regel vormen.

Ten slotte, wat betreft de sectie "Notificatie van installatie afspraak aan de eindgebruiker", is het noodzakelijk dat de Telenet technicus correct de merknaam van de betrokkenen alternatieve operator ("OLO brand name") vermeldt in de contacten met de klanten. Verwarring bij de eindklant

kan enkel vermeden worden wanneer de Telenet technicus zich bij de klant als volgt voorstelt:

"Telenet, in naam van [naam van de alternatieve operator] ..."

Belgacom is ook van mening dat de volgende informatie moet beschikbaar worden gesteld aan de alternatieve operator:

- een bezoekverslag van de technicus met het bewijs van het bezoek en
- het aantal pogingen tot oproepen naar het contact nummer van de betrokken eindklant.

Het is daarenboven gepast om twee soorten klantafwezigheden te noteren:

- enerzijds, de afwezigheid van de klant bij de oproep van de klant, waardoor er geen onnodige verplaatsing van de technicus moet gebeuren en,
- anderzijds, de afwezigheid van de klant die ter plaatse wordt vastgesteld.

De kosten die aan de alternatieve operator zullen worden gefactureerd dienen verschillend te zijn afhankelijk van het type van afwezige klant.

Daarnaast meent Belgacom dat Telenet in geen geval een bestelling voor een klant kan annuleren na een vruchteloos bezoek aan deze laatste.

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

9. Wijzigen en annuleren

Belgacom meent dat dit hoofdstuk uit de Bijlage "Bestellingsprocedure" van het ontwerp referentieaanbod van Telenet tekort zeer onduidelijk en ontransparant is en onderworpen moeten worden aan een grondige controle door de regulator.

Het is bijvoorbeeld niet duidelijk waarin de hoofdstukken 9.1 "Wijzigen van installatie afspraak" en 9.2 "Wijzigen van Bestelling" (met een installatie afspraak) verschillen. Belgacom vraagt zich ook af waarom een opdracht die moet worden gewijzigd eerst moet worden geannuleerd (paragraaf 9.2), terwijl de annulering van een bestelling wordt behandeld in paragraaf 9.3.

Bovendien lijkt het principe van cumulatieve kosten ("volgende vergoedingen in cumul verschuldigd") onaanvaardbaar. Er zal bijzondere aandacht moeten worden besteed aan het kostenmodel om de prijs te bepalen van elke schadevergoeding die door Telenet wordt voorzien teneinde dubbeltellingen te voorkomen van dezelfde kosten. Bovendien, zoals hierboven vermeld, kan het gebrek aan flexibiliteit door de keuze van installatiedatum (SRD principe) leiden tot onjuiste facturering van deze compensaties.

Bijlage B - "Service levels tussen Telenet en Begunstigde"Algemene opmerkingen

Belgacom is verrast door de volgende twee stellingen in deel 4 van de SLA bijlage in het bijzonder wanneer we ze samen bekijken (nog los van de beperkingen voorzien door Telenet met betrekking tot de toepasselijkheid van SLA's (zie daarvoor ontwerp-besluit van het BIPT)):

- “De SLA bepalingen zijn niet van toepassing bij onbeschikbaarheid omwille van Geplande Netwerkkonderbrekingen en beheers -, onderhoud - of aanpassingsactiviteiten op de ondersteunende Telenet systemen”.
- “Alle handelingen door Telenet die geschieden binnen het kader van deze SL gebeuren tijdens de Werkuren”.

In dit opzicht wil Belgacom er inderdaad op wijzen dat 'geplande uitval' (van netwerk of IT) dient plaats te vinden buiten de werkuren.

Aan de andere kant, in termen van forecasting, wil Belgacom erop wijzen dat het verband tussen SLA provisioning en prognoses Telenet niet vrijstelt ook een correcte dienst te verlenen voor installaties die verwerkt worden in 'best effort' modus.

Daarenboven volgt uit onze eerdere opmerkingen inzake installaties dat het principe van de leercurve niet gerechtvaardigd is voor wat betreft analoge dooverkoop.

Stop-clock principe

Met betrekking tot de beperkingen beschreven door Telenet in punt 4, 5.1.1 en 5.2.1 (Voorwaarden) van de SLA bijlage, ondersteunt Belgacom het voorstel van de regulator van het stop clock principe.

Ook moet worden opgemerkt dat de “Stop-clock” enkel kan worden ingeschakeld omwille van redenen die toe te schrijven zijn aan de alternatieve operator, de eindklant of een derde partij zonder contractuele relatie met de SMP-operator.

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

Timers voor het valideren van een bestelling

Belgacom staat volledig achter het voorstel van het BIPT dat in overeenstemming is met de SLA principes in de referentieaanbiedingen BRxx.

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

Timers voor het afhandelen van een bestelling

Belgacom is het niet eens met de definitie van SLA als volgt:

“De timer voor het afhandelen van een Bestelling start op de eerste Werkdag na de bevestiging van de Bestelling door Telenet en stopt op het moment dat de Bestelling is afgewerkt”.

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

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

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

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

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

Timer voor het opheffen van storing

Belgacom is het niet eens met de definitie van SLA als volgt:

“De timer voor het Opheffen van Storing start op de eerste Werkdag volgend op de Melding van Storing en stopt op het moment dat de technicus de afspraak heeft beëindigd”.

Belgacom meent dat deze SLA moet beginnen op het moment van ontvangst van het Trouble Ticket (melding van storing) en niet een dag later. Het moet daarenboven worden afgesloten op het ogenblik van het sluiten van het Trouble Ticket. Een dergelijke definitie zou in overeenstemming zijn met BRxx aanbiedingen en, naar het lijkt, met dat wat Brutele/TECTEO voorstelt.

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

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

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

7.6 het berekenen van de compensaties

<p>162.4. Er moet een termijn voorzien worden waarin de begunstigde een compensatie kan opvragen. Het BIPT acht het redelijk dat de begunstigde binnen 30 dagen de nodige informatie aan Telenet verstrekt in geval van een tekortkoming van Telenet die aanleiding geeft tot de compensaties beschreven in de Service Level Agreement (SLA). Onder nodige informatie verstaat het BIPT: de identificatiecode van de eindgebruiker; de ID van het order / ticket; de SLA die wordt toegepast; een raming van de compensatie. 162.5. De SMP-operator zal zijn besluit motiveren in geval van weigering of verzoek tot compensatie.</p>	<p>De “30 dagen” dient te worden vervangen door “30 <u>werkdagen</u>”, in overeenstemming met BRxx</p> <p><i>“Customer may claim compensation within maximum 30 working days after the publication by Belgacom of the bi-monthly performance reports at market level. Belgacom aims to publish these reports at the latest on the third Friday of the month (or the next working day if the third Friday coincides with a Belgian holiday) following the closure of the bi-monthly period upon which the KPIs are computed.”</i></p>
--	---

Ontbrekende SLAs

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

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

ANNEX: TLN-WRO-GA-G-M-PAAF

GENERAL TERMS & CONDITIONS

De opmerkingen van Belgacom zijn in de tekst geformuleerd in *grijs*

**Reference Offer Basic TV
Annex Interactive Services**

Reference Offer Broadband Services

For Authorised Operators

e opmerkingen van Belgacom zijn in de tekst geformuleerd in *grijs*

22/10/2012

Under reservation of all rights

Introduction

This document constitutes an integral part of the Telenet Reference Offer Basic TV, the Annex Interactive Services and the Reference Offer Broadband Services.

This document deals with the Services covered by the Reference Offer Basic TV, the Annex Interactive Services and the Reference Offer Broadband Services that Telenet offers to an Authorised Operator, hereafter called "Beneficiary".

It includes the general terms and conditions applicable to the provision of the Reference Offer Basic TV, the Annex Interactive Services and the Reference Offer Broadband Services.

The Services are provided in conformity with the decisions taken by the VRM, CSA and the BIPT on 1 July 2011 concerning the market analysis of the broadcasting market in Belgium.

Telenet has appealed the decisions of the VRM, CSA and BIPT. The Vlaamse Regulator voor de Media (VRM), Belgian Institute for Post and Telecom (BIPT) and Conseil Supérieur de l'Audiovisuelle (CSA), together are called "the NRAs". In case the obligation to resell the Services is cancelled, the underlying Reference Offer will be modified or withdrawn by Telenet.

The General Terms and Conditions comprehensively list the rights and obligations of Telenet and the Beneficiary with regard to the provision of the Services. The General Terms and Conditions are also applicable to all the annexes that are attached to the Reference Offer Basic TV, the Annex Interactive Services and the Reference Offer Broadband Services.

With a view to the signature of the Contract(s) and Agreement the Services can be negotiated by the Parties and does not substitute for the Parties' will.

Except otherwise agreed by the Parties, the Contract(s) and Agreement shall be adapted if the Reference Offer Basic TV, the Annex Interactive Services and/or the Reference Offer Broadband Services is modified.

Anyone may examine the General Terms and Conditions relating to the Services, and the Annexes as they are applicable at the time of consultation. These may be obtained either from Telenet's dedicated secured Internet site (Webapplication) and may be consulted further to the signature of a non-disclosure agreement.

22/10/2012

Under reservation of all rights

Definitions

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

Beneficiary An Authorized Operator ~~who has been qualified valid and complete by Telenet and~~ with whom a Contract (and an Agreement) was concluded for the delivery of one or more Services.

Zonder door de regulator goedgekeurde definitie van "qualified valid and complete" is deze vereiste ongerechtvaardigd.

Authorised Operator It is to be understood as an entity entitled to provide distribution services under the applicable legislation.

"Dienstenverdelers" under the Flemish Media Decree of 27 March 2009,

"Distributeur de services" under the Decree of 27 February 2003 on Radio diffusion, amended by the Decree of 5 February 2009,

"Operator" under the Law regarding electronic Communications networks and services and the execution of broadcasting activities in the bilingual region of Brussels Capital of 30 March 2005

Contract An agreement concluded between Telenet and a Beneficiary following the negotiations between Telenet and the Beneficiary on the basis of the present General Terms and Conditions, technical, operational, billing, planning and financial conditions for one or more Services as described in the Telenet Reference Offer Basic TV, the Annex Interactive Services and/or the Reference Offer Broadband Services. A Service is concluded as mentioned in the first chapter of the present General Terms and Conditions and the Annex TLN-WRO-GA-G-M-PAAG

De verhouding tussen het "Contract" en het "Agreement" is onduidelijk

CRC Decision(s) Decisions of 1 July 2011 adopted by the Conference of Regulators for the electronic Communications sector (CRC) concerning the analysis of the broadcasting market in Belgium.

Agreement A supplementary written agreement between the Beneficiary and Telenet on the basis of which Telenet will provide an Interactive Service according to the conditions described in the Annex Interactive Services.

Reference Offer Basic TV Refers to the Reference Offer Basic TV as approved by the relevant NRA.

22/10/2012

Under reservation of all rights

Annex Interactive Services	Refers to the Annex Interactive Services as approved by the relevant NRA.
Reference Offer Broadband Services	Refers to the Reference Offer Broadband Services as approved by the relevant NRA..
Service(s)	This is a service that Telenet provides up until and including the Demarcation Point and is described in the Telenet Reference Offer Basic TV, the Annex Interactive Services and/or the Reference Offer Broadband Services.
Demarcation Point	The point in the house where the coax cable enters and to which the in-home-network is connected. This point , which is part of the Telenet Network, ensures the separation of responsibilities between Telenet and the Beneficiary. The Beneficiary is responsible for the in-home-network, Telenet is responsible for the Telenet Network.
Associated Services	Services, measures and information systems which are provided by Telenet for the Beneficiary in order for him to make use under normal conditions of one or more Services.
VRM	Vlaamse Regulator voor de Media
CSA	Conseil Supérieur de l'Audiovisuel
BIPT	Belgian Institute for Postal services and Telecommunications
NRA(s)	(Collective) name for the relevant media regulator(s), i.e. VRM, BIPT and CSA.
Party / Parties	Depending on the context, Telenet and/or the Beneficiary entering into a Contract, together ("Parties").
Valid Request	The Beneficiary's demand allows him to deliver one or more Services as described in the Telenet Reference Offer Basic TV, the Annex Interactive Services and/or the Reference Offer Broadband Services which complies with conditions as set out in the Annex TLN-WRO-GA-G-M-PAAG.
Working Day	Mondays to Fridays from 09h00-17h00 and except for national legal holidays in Belgium and other days/hours that are specified by Telenet through its Webapplication.
End User	End-Customer to whom the Beneficiary provides one or more Services.

22/10/2012

Under reservation of all rights

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

Request by the Beneficiary

1. In order for the Beneficiary to be able to start delivering a Service, a request has to be submitted to the Wholesale Department of Telenet.

In order for the Beneficiary to be able to support his request for a Service to a Beneficiary's End User he has to submit a request to the Wholesale Department of Telenet confirming to be in the possession of a signed Letter of Authority form in advance for that specific Beneficiary's End User.

De noodzaak tot bevestiging van een LOA is slechts gerechtvaardigd wanneer er een betwisting zou bestaan vanuit een eindgebruiker.

2. The Beneficiary shall consult the relevant Telenet Reference Offer, which can be obtained from Telenet's dedicated Internet site.

3. Telenet will not refuse to execute the Beneficiary's request except on one of the following grounds:

- the Beneficiary or his authorized agent refuses to provide Telenet with the confirmation of the fulfillment of the conditions prescribed in the relevant Reference Offer or its Annexes;
- in an emergency situation (i.e. exceptional cases of *force majeure*), for the purpose of ensuring the safe operation of the Telenet Network, after all necessary measures taken by Telenet to ensure access to the service are without effect;
- following the Beneficiary's failure to observe obligations arising from the relevant Reference Offer, Annexes and/or the present General Terms and Conditions for the use of the Service.
- for the purpose of maintaining network integrity or the interoperability of the services or for any other technical reasons that must be indicated by Telenet based on clear motivation;

4. The Beneficiary may lodge an appeal against this decision by following the procedure

22/10/2012

Under reservation of all rights

provided under the Dispute Resolution Procedure and in accordance with these General Terms and Conditions.

Conclusion, entry into force and duration of a Contract and/or Agreement

5. The provision of a Service is subject to the conclusion of a Contract and/or an Agreement between a Beneficiary and Telenet according to the relevant Reference Offer, the present General Terms and Conditions and the negotiations between the Parties.

6. The Contract and Agreement take effect on the Working Day after the date of signature.

7. The Service is made available to the Beneficiary for an initial term of minimum one (1) year as of the confirmation that the implementation and testing procedure has successfully been completed.

Er dient een contract van onbepaalde duur te bestaan vanaf het begin en mogelijkheid voor Beneficiary om op elk moment op te zeggen.

8. Except if terminated by the Beneficiary with a written notice sent at the latest three (3) months before the end of the initial term, a Contract or an Agreement shall be automatically renewed for an indefinite term. The Beneficiary will then be able to terminate the renewed Contract or Agreement after having provided Telenet with a written notice of at least six (6) months.

Services covered by these General Terms and Conditions

Resale Telenet Basic TV Service/Resale of Interactive Services/Resale of Broadband Services as defined in the relevant Reference Offer or Annex

Telenet shall grant to Beneficiary, without prejudice to the rights granted by the applicable regulatory framework to Beneficiary, the possibility to resell one or more Services depending on the relevant Reference Offer and Annex Interactive Services. A Service is accompanied by a number of Associated Services in order to allow the Beneficiary to correctly make use of the Service.

9. Telenet remains the owner of the infrastructure up until and including the Demarcation Point.

10. A Service shall be implemented in accordance with the Service descriptions provided in the relevant annexes.

11. The Service shall be implemented by Telenet in conformity with the applicable (technical) conditions.

12. Within the limits of what is permitted under the applicable regulatory framework, both Parties shall exchange appropriate operational information (including, in particular, maintenance contact numbers, network information, information required to comply with law enforcement and other security agencies of the government and such other information

22/10/2012

Under reservation of all rights

as the Parties shall mutually agree).

13. In case the Beneficiary's End User cancels a Service, this should not have an effect on Services provided by Telenet to that Beneficiary's End User.

Onduidelijk wat dit concrete betekent. Dient verduidelijkt te worden en goedgekeurd door de regulator.

Obligations of the Parties

Obligations of Beneficiary

14. The Beneficiary must be an "Authorised Operator", entitled to provide the relevant services on the Belgian market under the applicable legislation

15. The Beneficiary shall, independently of Telenet, manage all aspects of the relationship with its own End Users. The Beneficiary shall therefore be fully responsible for all Beneficiary's End User inquiries, including but not limited to inquiries concerning product information, service, billing, fault reports, technical issues and settlement.

16. The Beneficiary shall be liable to Telenet for ensuring that the equipment connected to the Telenet Network by Beneficiary's End Users complies with the requirement of the applicable legislation and applicable technical conditions and certifications.

17. The Beneficiary shall be liable to Telenet for ensuring that Beneficiary's himself and End Users do not in any way dispose of, sell, rent out, pledge, Telenet's equipment and installations and the Beneficiary shall ensure that Beneficiary's End Users do not in any way interfere with the Telenet Network. The Beneficiary further guarantees that his End Users will at all times maintain the marking of equipment or installations indicating that they belong to Telenet.

18. The Beneficiary shall furthermore, independently of Telenet, undertake all other customer services towards its End Users.

19. The Beneficiary shall comply with the contractual conditions when sending a Service request and will provide correct information to avoid unnecessary processing work by Telenet.

~~20. In any case, the Beneficiary will not make any publicity or remarks to the detriment of Telenet or its image. The Beneficiary will in all circumstances stay neutral.~~

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

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

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

Obligations of Telenet

21. Telenet shall provide to the Beneficiary the Service according to Beneficiary's order to be transmitted to Telenet under the terms and conditions set forth in the Contract and/ or Agreement.

22/10/2012

Under reservation of all rights

22. Telenet shall use all reasonable endeavours to correct any trouble affecting the quality of the service of Telenet. In this respect in case of urgency and acting in good faith, Telenet shall be _____ entitled _____ to:

“reasonable endeavours” maar onverminderd eventueel van toepassing zijnde SLAs

a) disconnect a Service immediately and without prior consultation with the Beneficiary, provided that Telenet can identify that the Service has caused a breakdown of networks or services, or if there is imminent risk of such breakdown. Telenet will inform the Beneficiary, about the disconnection, at the latest 1 Working Day after the disconnection.

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

b) contact the Beneficiary’s End Users directly with a view to maintaining or ensuring Telenet’s ownership of equipment and installations. Only Telenet may carry out service works on equipment belonging to Telenet. Telenet shall act in accordance with the general standard of integrity that it has internally developed and enforced. In case of application of this provision, Telenet will immediately inform the Beneficiary about the operation before its execution.

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

24. Telenet will not undertake customer handling of the Beneficiary’s End Users.

Financial Conditions

Billing and Payments

25. In consideration for the Service(s) provided by Telenet under the respective Contract and/or Agreement, the Beneficiary shall pay the charges and fees provided in applicable Annexes TLN-WRO-GA-G-P-PAAA and TLN-WRO-GA-G-P-PAAB .

General Principle - Pre-payment

26. Telenet will send on a monthly basis a pre-invoice at least on the 2nd Working Day after the starting of the considered month of service. For Beneficiaries that are in service, the first preinvoice shall be based on the average of the invoices for Services issued by Telenet during the last three months. For Beneficiaries not yet in service and concluding a new Contract and/or Agreement, the first pre-invoice shall be based on the valuation of the average of the invoices for Services to be issued by Telenet within the first three months of services.

Wanneer een Beneficiary voldoende solvabel is, is dergelijke pre-invoice niet gerechtvaardigd. Enkel wanneer op basis van objectieve referenties besloten wordt dat een Beneficiary onvoldoende solvabel is, kan een pre-invoice, of een bankgarantie of een parent garantie worden vereist.

27. The amount of the pre-invoice shall be adapted on a quarterly basis, i.e. increased or lowered as the case may be, based on the amounts due by the Beneficiary for the Services provided under the Contract and/or Agreement during the previous quarter.

22/10/2012

Under reservation of all rights

The Beneficiary agrees to pay the amount of the pre-invoice at the latest the 20th calendar day from the date of the pre-invoice.

Within 15 calendar days after sending the final invoice, Telenet will send a credit note regarding the pre-invoice.

If for the same month the amount of the pre-invoice is higher than the amount of the final invoices, Telenet shall reimburse the balance.

If for the same month the amount of the pre-invoice is lower than the amount of the final invoices, the Beneficiary will pay the surplus.

28. Within 20 calendar days following the final invoice, the Beneficiary will make the payment by wire transfer. If payment is not received by Telenet on or before this due date, Telenet will be entitled to an interest calculated on the basis of the legal interest rate + 2 percent points on the unpaid balance for late payment interest, administrative and recovery costs. For disputed amounts, this interest is only due if the dispute has been resolved in favour of Telenet.

- 30 dagen is standaard
- Disputed amounts: er dient te worden verwezen naar de dispute process

29. If the Beneficiary disagrees with an invoice received from Telenet, it must notify in writing by registered letter Telenet thereof before the due date of such invoice in accordance with the relevant provisions of the Contract and/or Agreement. The registered letter should clearly mention the reason(s) for disputing the relevant amount. Each invoice that is not disputed within the applicable payment period will be considered accepted by the Beneficiary.

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

- Suspension of any Service Levels obligations;
- Refusal in writing of any new Services,.
- Suspension of the existing Services.

The Services covered by the Reference Offers and/or Annex are due on a monthly basis from the Beneficiary with the exception of the project fees and start-up fees which are due or at launch of the Service(s) (e.g. project fees, one-time participation fees, start-up fees) or on a yearly basis (e.g. recurring participation fee per contact year).

The invoice for the Service(s) will be sent by email to the Beneficiary.

De betrokken regels inzake elektronische factuur dienen van toepassing te zijn.

31. The final invoice for the recurring fees per Beneficiary's End User will be sent to the Beneficiary the month after the Service(s) was/were provided. All amounts due by the Beneficiary for the recurring costs will be invoiced as one total amount. The calculation of the

22/10/2012

Under reservation of all rights

amount due will be based on the proportion of the invoicing period in which a Service is provided to the relevant Beneficiary's End Users.

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

The amount due by the Beneficiary for one-time fees will be invoiced as one total amount.

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

Payment & payment terms

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

In case of non-payment or incorrect payment by the Beneficiary, the invoice is considered ~~partially~~ unpaid.

~~34. All undisputed invoices need to be paid within 20 calendar days after the invoice date. When the payment is not received by Telenet within 20 calendar days after the invoice date, a conventional default interest of the annual legal interest rate plus 2% points, will be added to the pending invoice amount. This conventional default interest will be calculated starting the maturity date of the invoice and run until the full payment date, without prejudice to Telenet's right to demand a higher amount.~~

~~Er is geen rechtvaardiging waarom Telenet een hoger bedrag zou vragen.~~

35. In case of dispute, the disputed amount(s) will be deferred until the dispute is resolved. This deferral only applies to disputed amounts and has no effect on the payment period for the non-disputed amounts. When the dispute is resolved to the advantage of Telenet, the interest for late payment as described above will be due by the Beneficiary on the disputed amount.

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

- suspend the Service(s) to the Beneficiary until full payment is received;
- reject request for Service provision for other Beneficiary's End Users.

Disputes

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

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

~~Hier dient te worden toegevoegd dat Telenet binnen de 15 werkdagen dient te antwoorden.~~

22/10/2012

Under reservation of all rights

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

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

40. When no solution is found within 15 Working Days, or any other period mutually agreed upon by both Parties, after the Beneficiary's reaction, in which Telenet's reaction is rejected, the dispute may be submitted to the Courts of Mechelen.

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

Financial Guarantees

41. The Beneficiary has provided Telenet with an irrevocable and unconditional bank guarantee on first demand issued by a reputable bank or financial institution established in the EU. That bank guarantee will be issued for a minimum period of three years and for an amount equal to an estimate of ~~six~~ three months of amounts due by the Beneficiary for the Services rendered in accordance with the Contract and/or Agreement ~~and with a minimum of 500.000,00 EURO~~. Based on the evolution of the amounts due for the Service(s), Beneficiary and Telenet will have the right to require an adaptation of the amount of the bank guarantee every three months. Upon the request for adaptation of the amount of bank guarantee, necessary steps will be taken to ensure adaptation within ~~5~~ 10 Working Days. Upon expiration of the bank guarantee or after that Telenet has called upon the bank guarantee, the Beneficiary shall provide Telenet with a pre-payment ~~or with another financial guarantee~~ as defined in the present article within ~~five (5)~~ 10 Working Days of the request of Telenet.

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

Principles

Retail Pricing & Billing

42. 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.

43. Except as provided otherwise in the Contract and/or Agreement, no deductions or reductions shall be made from the payment of any charges or fees due for a Service for any bad or unpaid debts or any unrecoverable claims (including, in particular, claims arising from fraud cases) that the Beneficiary may have against Beneficiary's End Users or any other third parties in relation with the Service.

22/10/2012

Under reservation of all rights

Branding

44. The Parties agree not to offer any Service under any brand, including any trademark, trade name or company name, of the other Party unless the use of the brand(s) of the other Party is explicitly provided under the Contract and/or Agreement. Such use of the brand will then be strictly limited to the Service at stake.

45. Notwithstanding the foregoing, Parties acknowledge that the installation of equipment on the site after the Demarcation Point of the relevant Beneficiary's End Users who have subscribed to an offering of a Beneficiary, can never be realized by Telenet personnel. Both Parties agree that Telenet shall have no obligation to unbrand or rebrand its service technicians or trucks. Telenet will act in accordance with its general standard of integrity that it has internally developed and enforced.

User Terms and Conditions

46. The Beneficiary shall cause the terms and conditions governing Beneficiary's contractual relationships with Beneficiary's End Users to be compliant with the rules and principles set out in the Contract and/or Agreement, the relevant Reference Offer and its Annexes.

47. Without prejudice to what is set out under Article 53, the Beneficiary shall bear all the consequences of the breach of the above obligation.

Coordination between the Parties**Single Points of Contact**

48. The Beneficiary and Telenet will both appoint an individual as their respective single point of contact ("SPOC") who will act, within its organization, as the other Party's contact person.

49. The SPOC of either Party will have full authority to act and decide on behalf of the respective Party on all technical and operational matters regarding the day-to-day management of the performance of their Contract and/or Agreement. Except as otherwise expressly provided by the relevant Party, each Party's SPOC will have no authority to modify the conditions described in the Contract and/or Agreement, or to act outside the day-to-day management of the performance of the Contract and/or Agreement.

50. Each Party will be authorized to replace its SPOC by notice sent to the other Party. Such notice will have immediate effect.

Liability

22/10/2012

Under reservation of all rights

General rules

51. Taking into account the nature of the respective activities of the Parties, the risks associated with these activities and the consideration obtained by each Party from the Contract and/or Agreement, expressly agree that their respective liability shall be limited as follows.

52. If either Party is held liable to the other Party (including such other Party's employee(s) and (sub-)contractor(s)) under the Contract and/or Agreement, that liability shall be limited to the following:

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

b. if such liability results from any material damage, other than those referred to above, arising out of or in any way connected with the performance by the relevant Party of the Service or the breach of such Party's obligations under the Contract and/or Agreement.

53. In the event of a complaint by a Beneficiary's End User, the liability of Telenet may only be questioned by the Beneficiary if Telenet, or a person Telenet is responsible for, is at fault.

54. In addition, and notwithstanding the above, the Beneficiary will indemnify Telenet against any claim or loss related to the illegal use, or the use for illegal purpose of a Service by the Beneficiary or the Beneficiary's Users.

55. 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.

Het is onduidelijk waarop de "eligibility" slaat. Zonder door de regulator goedgekeurde definitie ervan is deze vereiste ongerechtvaardigd.

Force Majeure

56. Neither Party will be liable for any delay or failure to fulfill its obligations under the Contract and/or Agreement arising from any event beyond its reasonable control (all such events being hereafter referred to as "Force Majeure").

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

58. The Party claiming Force Majeure shall use all reasonable endeavours to minimise the

22/10/2012

Under reservation of all rights

consequences of such Force Majeure, and to ensure, in as far as reasonably possible, the continuity of the services provided under the Contract and/or Agreement, and shall perform those of its obligations not affected by a Force Majeure.

59. Upon cessation of the effects of the Force Majeure, the Party initially affected by such Force Majeure shall promptly notify the other Party of such cessation.

Accidents at work and Safety Rules

60. Each Party hereby undertakes to provide insurance cover against accidents at work for its own employees in conformity with the applicable legal requirements. Each Party hereby renounces any possible claim against the other Party, and undertakes to procure that its insurer shall not pursue against the other Party, or against any third party for whose acts or omissions the other Party may be responsible, any claim relating to accidents at work.

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

Operational Matters

Operational Matters and Network Management

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

63. Both Parties shall cooperate to install and maintain reliable Services. Both Parties shall exchange appropriate information (including, in particular, maintenance contact numbers, network information, information required to comply with law enforcement and other security agencies of the government and such other information as the Parties shall mutually agree) to achieve this desired reliability.

64. Each Party shall apply sound network management principles by invoking network management controls to ease the operation of their respective systems. Each Party shall ensure that the network management controls are applied in such a way as to ensure that there is no discrimination in favour of that Party.

22/10/2012

Under reservation of all rights

Essential Requirements

65. The Parties shall ensure that the requirements, as defined and applicable under the regulatory framework and the relevant Reference Offer and Annexes, are adequately and sufficiently protected, in as far as the establishment, maintenance and operation of the services offered under the Contract and/or Agreement are concerned.

66. It is acknowledged that the present General Terms and Conditions, and the Reference Offers and Annexes contain a number of specific principles and rules that have been developed to ensure the protection of all applicable requirements. Furthermore, the Parties shall consult with each other in order to ensure that all applicable requirements are protected in an adequate and sufficient manner.

67. It is a condition for the provision by Telenet of the Services under the Contract and/or Agreement that Beneficiary's request is not detrimental to the operation of the networks and Services in question or to their integrity or interoperability, and that the protection of service and internal data, network equipment, software and stored data, including personal data, confidential information and privacy can be sustained.

68. Telenet shall further be entitled to cause interruptions or modifications of the Telenet Network and Services to the detriment of the supply of the Services under the Contract and/or Agreement in connection with measures that are deemed necessary for technical, maintenance and operating reasons taking into account the balance of the interests of both Parties or that are ordered by the regulatory authorities. Telenet shall give in good faith Beneficiary the notice of interruptions and modifications and state the reason for them.

Deze dienen duidelijk gespecificeerd te zijn in het referentie aanbod.

Amendments and Revisions**General Principles**

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

Revisions in Technical Terms and Conditions

70. If required by operational, technical, legal or regulatory changes, Telenet will be allowed, to modify the terms and conditions applicable to a Service provided under the Contract and/or Agreement, by sending a change Notice to Beneficiary describing the said constraints. Telenet will, together with such a Notice, update the publication on the Webapplication with a new version of its General Terms and Conditions and/or other document as the case may be. The Contract and/or Agreement shall be adapted accordingly.

22/10/2012

Under reservation of all rights

Term, Termination and Suspension

Term

71. The Beneficiary has the right to terminate a Service.

Suspension

~~72.~~ 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)~~ 15 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 24 hours after the suspension

~~73.~~ 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 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.

Dergelijke onduidelijke algemene beperking ("purpose different from the purpose declared") is niet gerechtvaardigd.

74. Telenet will have the right to suspend a Service in the event that it is requested to do so by an order of a court or a competent authority. Telenet will inform the Beneficiary as soon as possible of the cause of such suspension.

75. In the event that the Beneficiary recurrently fails to pay outstanding invoice(s) for any amount due under the Contract and/or Agreement, or fails to provide, renew, adapt or reconstitute the financial guarantee as provided in the chapter on Financial Guarantee , Telenet shall be entitled to suspend the Services ~~with immediate effect subject to a prior~~ Notice of Suspension.

Suspension pas 15 dagen na de Notice en na voorafgaandelijke notificatie aan BIPT.

Consequences of Suspension

76. The provisions in this chapter on Suspension of the Services are without prejudice to any other right or claim for compensation to which one of the Parties may be entitled to in the event of suspension of a Service.

~~77.~~ In the event Telenet sends to Beneficiary a Notice of Suspension of Services, the Beneficiary will be responsible to inform the relevant Beneficiary's End Users within 24 hours

22/10/2012

Under reservation of all rights

~~of receipt of said Notice of the imminence of the suspension and of the consequences thereof.~~

Deze passage moet geschrapt worden.

Termination for Cause

78. In the event that the Beneficiary defaults in the payment of sums due for a Service offered under the Contract and/or Agreement and such default is not substantially cured within thirty (30) calendar days after written Notice of Suspension, then Telenet may by giving notice to the Beneficiary terminate all the Services with immediate effect. This provision does not apply to disputed amounts.

Het BIPT moet op de hoogte worden gehouden van een mogelijke stopzetting van de diensten⁷³.

79. In the event that either Party is declared bankrupt or enters into liquidation, then the other Party may terminate the Service, without any further legal or other procedures, by sending Notice of Termination with immediate effect to the other Party.

80. In the event that an obligation imposed on Telenet in the CRC Decisions of 1 July 2011 is suspended or nullified by the Court of Appeal of Brussels or any other competent authority, then Telenet will terminate all Services, without any further legal or other procedures, by immediately informing the Beneficiary by registered letter.

Consequences of Termination

81. The provisions in this chapter on Termination of the Services are without prejudice to any other right or claim for compensation to which one of the Parties may be entitled to in the event of termination of the Services.

82. In the case of termination of Services for any reason, Telenet shall be entitled to payment for all Services performed prior to such termination in accordance with the conditions that were applicable between the parties at the time of termination.

83. The provisions of the Contract and/or Agreement which by their nature are determined to survive the termination of the Services (including, in particular but without limitation, the provisions on Confidentiality and Applicable Law and Jurisdiction), shall remain in full force and effect after termination.

~~84. In the event Telenet sends to the Beneficiary a Notice of Termination of the Services, the Beneficiary will be responsible to inform the relevant Beneficiary's End Users within 24 hours of receipt of said Notice of the imminence of the termination and of the consequences thereof.~~

Deze passage moet geschrapt worden.

Confidentiality

Request for Information

85. Requests for information concerning the Reference Offers and Annexes and/or the Contract and/or Agreement can be made in writing by the Beneficiary to its SPOC within Telenet.

86. The transmission by Telenet of some type of information is subject to the prior signing of a non disclosure agreement by the requesting party. A payment may be due for obtaining certain documents.

Deze documenten dienen limitatief gespecificeerd worden.

87. Any interested party who will have signed a non disclosure agreement will be entitled to obtain information via a dedicated Telenet Webapplication through a secured access. Information on how to access the mentioned Webapplication can be obtained via the SPOC within Telenet of the interested party.

Confidential Information

88. or the purpose of this Chapter, the term "Confidential Information" shall mean:

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

89. "Confidential Information" does not include:

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

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

90. Except as specified in writing, by the Disclosing Party at the time of disclosure, Confidential Information shall continue to be deemed as such until the end of a period of three years after its initial communication under the Contract and/or Agreement.

Non-Disclosure

22/10/2012

Under reservation of all rights

91. The Receiving Party shall refrain from disclosing the Confidential Information to any third party and shall use the Confidential Information only for the performance of the Services offered in accordance with the Contract and/or Agreement. In addition, the Receiving Party shall take any reasonable measures to ensure the confidentiality of this information. In any event, the Receiving Party shall use efforts at least commensurate with those that such Party uses for protecting the confidentiality of its own Confidential Information.

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

93. The Disclosing Party shall remain free to disclose to any third party Confidential Information disclosed to the Receiving Party.

Disclosure to Personnel, Advisors or Suppliers

94. A Receiving Party shall disclose the Confidential Information received from the other only to its directors, employees, suppliers, agents, advisors, resellers or contractors who have a need to know such information. Such Party shall ensure that such directors, employees, suppliers, agents, advisors or contractors are bound by the obligations of confidentiality in respect of the Confidential Information that are set forth in the Contract and/or Agreement. For this purpose, the Beneficiary shall conclude a similar non disclosure agreement with the above authorized parties not on his payroll that contains at least the same provisions as the non disclosure agreement the Beneficiary concluded with Telenet.

95. Notwithstanding anything to the contrary in the foregoing provisions, the Receiving Party shall not disclose or use the Confidential Information, with the aim of providing commercial advantage to business divisions of the Receiving Party, or business divisions of the Receiving Party's Associated Companies, which are engaged in activities competing with the other Party.

96. Either Party may disclose Confidential Information that they received from the other Party, to their suppliers or contractors provided and to the extent that such suppliers or contractors effectively require to have access to such information in order to supply the relevant goods and services. The Parties shall do whatever is necessary in order to impose on the suppliers or contractors which have obtained access to Confidential Information obligations to keep this information confidential, which are at least equivalent to the obligations imposed under the Contract and/or Agreement.

97. Each Party shall be liable under the limitations provided in the Chapter relating to

22/10/2012

Under reservation of all rights

Liability, for any unauthorized disclosure or use of the Confidential Information by its directors, employees, suppliers, agents, advisors or contractors. The Party responsible for an unauthorized disclosure or use of the Confidential Information shall, in any event, take any reasonable measures (including but not limited to court proceedings) to mitigate the damage resulting there-from.

Disclosure Required by Law

98. If the disclosure of Confidential Information to third parties is required by reason of legal, accounting or regulatory requirements beyond the control of the Receiving Party, the Receiving Party may disclose such information to the extent necessary to comply with such requirements. Without prejudice to the application of the foregoing, the Parties shall endeavour to ensure the confidential treatment of the Confidential Information by the third parties receiving such information as a result of such requirement.

99. Without limitation to the generality of the foregoing, either Party will have the right to disclose Confidential Information to the NRAs, whenever required by law, or deemed reasonably necessary in the context of any proceedings or discussions held in front or with the NRAs. If any such disclosure of Confidential Information is made, the Party communicating the information will ensure that the attention of the NRAs is properly drawn to the fact that the information is confidential and that the information needs to be kept confidential.

Dispute Resolution and Applicable Resolution

Dispute resolution procedure

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

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

102. In the event the Parties fail to reach such a solution and/or settlement within fifteen

22/10/2012

Under reservation of all rights

(15) Working days as from the receipt of the above Notice, they shall escalate the matter to a higher level within their respective organizations. Discussions at that level will be conducted as described in article 102. The Parties may, at any given escalation level, agree to extend the time limits described in this article and in article 102 when they consider it necessary in order to facilitate that an agreement be concluded on the subject-matter of the dispute.

103. Except in the cases of urgency, as determined in good faith by the Party calling the Dispute, no formal proceedings for the resolution of a Dispute may be started until the earlier to occur of (a) a good faith conclusion by the designated executives that amicable resolution through continued negotiation of the matter in issue does not appear likely or (b) the Parties have failed to reach an agreement on the Dispute within 15 working days of the escalation of the Dispute as described in article 103.

Applicable Law and Jurisdiction

104. The Services and the Contract and/or Agreement, and Reference Offers, Annex and Annexes shall be governed by Belgian law.

105. Without prejudice to article 103, any dispute concerning the validity, the interpretation of the Contract and/or Agreement, or the performance of the Service, or of subsequent contracts derived here-from shall be finally submitted to the Courts of Mechelen, Belgium.

Fraud

106. The Parties accept to cooperate to the best of their respective abilities in order to prevent and eliminate any kind of fraud which involves Services provided under the Contract and/or Agreement. If any of the Parties suspects such kind of fraud, the Parties shall co-operate in order to identify the origin of the fraud and to use any appropriate means in order to eliminate and prevent such fraud as soon as possible. For the purposes of the application of the present provision, fraud shall mean any manipulation of a communications network, including by Beneficiary connected to the Telenet Network in order to obtain one or more services without paying the proper charge for it, or to support other criminal activities (including, in particular, wiretapping, eavesdropping and gathering secret numbers).

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

Independent Parties – Approvals

108. Each Party shall be responsible for obtaining and keeping in effect all approvals from, and rights granted by, competent authorities, other operators, and any other persons that may be required in connection with the performance of its obligations under the Contract and/or Agreement. Each Party shall reasonably cooperate with the other Party in obtaining and maintaining any required approvals and rights for which other Party is responsible.

109. Each of the Parties is and shall remain at all times an independent contractor. Neither

110.

22/10/2012

Under reservation of all rights

Party is authorized and neither of the Parties nor their employees, agents or representatives shall at any time attempt to act or act on behalf of the other Party to bind the other Party in any manner whatsoever to any obligations. Neither Party nor its employees, agents or representatives shall engage in any acts which may lead any person to believe that such Party is an employee, agent or representative of the other Party. Nothing in the Contract and/or Agreement shall be deemed to constitute a partnership between the Parties.

111. If any part of the Contract and/or Agreement shall be held to be illegal, invalid or unenforceable for any reason, each Party agrees that such provision shall be enforced to the maximum extent permissible so as to effect the intent of the Parties, and the validity, legality and enforceability of the remaining provisions of the Contract and/or Agreement shall not in any way be affected or impaired thereby.

