

VLAAMSE REGULATOR VOOR DE MEDIA

Onafhankelijk toezichthouder voor
de Vlaamse audiovisuele media

ALGEMENE KAMER

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

WHOLESALETOEGANG TOT HET DIGITALE- EN ANALOGE-TV-AANBOD

Werkwijze om reacties op dit document door te sturen

Antwoordtermijn: tot 19 mei 2020
Aanspreekpunt: Ingrid Kools (02 553 45 83)
Antwoordadres per e-mail: vrn@vlaanderen.be

Antwoorden dienen elektronisch te worden verzonden.

Commentaren dienen bij voorkeur te verwijzen naar de paragrafen en/of onderdelen waarover ze handelen.

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

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

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	5
2	Procedure.....	7
2.1	Retroacta	7
2.2	Openbare raadpleging.....	7
2.3	Raadpleging van de Belgische Mededingingsautoriteit	8
2.4	Samenwerking met de mediaregulatoren	8
2.5	Europese raadpleging.....	8
3	Reglementair kader.....	10
4	Structuur van het referentieaanbod.....	13
5	Doorverkoop/overdracht overeenkomst.....	17
5.1	Inleiding	17
5.2	Analyse	17
5.3	Conclusie.....	18
6	Eigen kanalen.....	19
6.1	Inleiding	19
6.2	Analyse	20
6.3	Conclusie.....	22
7	De-activatie.....	23
7.1	Inleiding	23
7.2	Analyse	23
7.3	Conclusie.....	24
8	Decoder en modem.....	25
8.1	Inleiding	25
8.2	Analyse	25
8.3	Conclusie.....	26
9	Co-location	27

9.1	Inleiding	27
9.2	Analyse	27
9.3	Conclusie	28
10	Forecast	29
10.1	Inleiding	29
10.2	Analyse	29
10.3	Conclusie	30
11	SLA “Pre-Order”	32
11.1	Inleiding	32
11.2	Analyse	34
11.3	Conclusie	35
12	SLA IT availability	36
12.1	Inleiding	36
12.2	Analyse	36
12.3	Conclusie	37
13	SLA Interconnectie	38
13.1	Inleiding	38
13.2	Analyse	38
13.3	Conclusie	39
14	Netwerk extensie	40
14.1	Inleiding	40
14.2	Analyse	40
14.3	Conclusie	41
15	SLA Repair en SLA installatie en hun toepasbaarheid	42
15.1	SLA Repair	42
15.1.1	Inleiding	42
15.1.2	Analyse	43
15.1.3	Conclusie	46
15.2	SLA Installatie	47

15.2.1	Inleiding.....	47
15.2.2	Analyse.....	48
15.2.3	Conclusie	49
16	Overige elementen uit het referentieaanbod	50
17	Besluit en inwerkingtreding	55
18	Beroepsmogelijkheden.....	56
19	Ondertekening.....	57
	Bijlage 1 Technische vragen aangaande decoder en modem.....	58

1 Inleiding

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

¹ Overeenkomstig artikel 192 van het Mediadecreet.

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

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

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

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

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

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

- 5 Deze beslissing analyseert of de kwalitatieve aspecten van de referentieaanbieding van Telenet conform zijn aan de CRC-beslissing van 29 juni 2018 met betrekking tot de analyse van de markt voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied.⁸

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

2 Procedure

2.1 Retroacta

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

2.2 Openbare raadpleging

- 9 De openbare raadpleging is gebaseerd op artikel 6 van de Kaderrichtlijn en wordt georganiseerd krachtens artikel 192, § 3, van Mediadecreet.
- 10 De openbare raadpleging liep van [later in te vullen].

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

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

2.3 Raadpleging van de Belgische Mededingingsautoriteit

- 11 Artikel 16, § 1, van de Kaderrichtlijn bepaalt dat er met de mededingingsinstanties moet worden samengewerkt. Deze bepaling is omgezet door artikel 218, § 6, van het Mediadecreet.
- 12 Er werd een ontwerp van beslissing voorgelegd aan de Belgische Mededingingsautoriteit (hierna: BMA) op [later in te vullen].
- 13 De BMA heeft zijn advies uitgebracht op [later in te vullen].

2.4 Samenwerking met de mediaregulatoren

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

2.5 Europese raadpleging

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

- 19 Deze bepaling is omgezet door artikel 192, § 3, en artikel 218, § 6, van het Mediadecreet.
- 20 In toepassing van deze bepalingen werd een ontwerp van beslissing op [later in te vullen] aan de Europese Commissie genotificeerd. Het ontwerp van beslissing is geregistreerd onder de code [later in te vullen].
- 21 Het besluit van de Europese Commissie is als bijlage [later in te vullen] opgenomen.

3 Reglementair kader

- 22 Het Mediadecreet bepaalt dat de operatoren die op een markt over een sterke machtspositie beschikken na afloop van de analyse van deze markt (onder andere) verplichtingen inzake toegang, non-discriminatie, kostenbasing en transparantie opgelegd kunnen krijgen.¹¹
- 23 De CRC-beslissingen van 29 juni 2018 hebben het geheel van deze maatregelen opgelegd aan Telenet. Deze beslissingen zijn genomen door de Conferentie van Regulators voor de elektronische communicatiesector (CRC) op basis van artikel 3 van het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006.¹² Krachtens artikel 6 van dit samenwerkingsakkoord is de VRM verantwoordelijk voor de uitvoering van de CRC-beslissing van 29 juni 2018 voor wat betreft de elementen die tot zijn bevoegdheid behoren.¹³
- 24 Deze ontwerpbeslissing wordt aangenomen in uitvoering van de CRC-beslissing van 29 juni 2018 en brengt de verplichtingen inzake toegang, transparantie en non-discriminatie ten uitvoer. Een dergelijke uitwerking is noodzakelijk om ervoor te zorgen dat de verplichtingen effectief zijn en zodat de naleving van de non-discriminatieverplichting kan verzekerd worden.
- 25 Het gebruik van een marktanalyse als kaderbeslissing, alwaar de maatregelen die opgelegd worden aan de operator met een sterke machtspositie algemeen omschreven worden, is in het verleden reeds aanvaard door het Hof.¹⁴ Het logische gevolg hiervan is dat deze principiële verplichtingen uitgewerkt kunnen en moeten worden door verdere beslissingen.
- 26 De vier hierboven voorgestelde verplichtingen vullen elkaar aan. De VRM let er daarom op elke praktijk te controleren die een bron van discriminatie zou zijn of die de toegang van sommige operatoren tot de markt zou beperken, met name via de controle van de referentieaanbiedingen. Bovendien benadrukt de

¹¹ Overeenkomstig artikel 192 van het Mediadecreet.

¹² Samenwerkingsakkoord van 17 november 2006 tussen de Federale Staat, de Vlaamse Gemeenschap, de Franstalige Gemeenschap en de Duitstalige Gemeenschap betreffende het wederzijds consulteren bij het opstellen van regelgeving inzake elektronische-communicatienetwerken, het uitwisselen van informatie en de uitoefening van de bevoegdheden met betrekking tot elektronische-communicatienetwerken door de regulerende instanties bevoegd voor telecommunicatie of radio-omroep en televisie, B.S. 28 december 2006, 75317.

¹³ Art. 6 samenwerkingsakkoord: "De regulerende instantie die de ontwerpbeslissing had voorgelegd, staat in voor de verdere uitvoering van de beslissing van de CRC. Deze regulerende instantie informeert de andere regulerende instanties die zijn opgesomd in artikel 2, 2°, van dit samenwerkingsakkoord over de maatregelen die genomen werden ter uitvoering van de beslissing van de CRC."

¹⁴ Brussel, 7 mei 2009, 2008/AR/787, punt 265.

CRC-beslissing van 29 juni 2018 het belang van de transparantieverplichting voor de alternatieve operatoren.¹⁵

- 27 De CRC heeft in zijn beslissingen van 29 juni 2018 besloten om een transparantieverplichting op te leggen bij de twee verschillende vormen van wholesaletoeegang die Telenet moet aanbieden. Dit houdt onder andere in dat Telenet een referentieaanbod moet opstellen met betrekking tot het verlenen van toegang tot het digitale- en analoge-tv-aanbod¹⁶ en van toegang tot bitstream.¹⁷ Telenet diende een voorstel van referentieaanbod binnen zes maanden na de publicatie van de CRC-beslissing aan de VRM overgemaakt te hebben¹⁸.
- 28 Het doel van de publicatie van een referentieaanbod is om duidelijkheid te bieden omtrent de voorwaarden waaraan voldaan moet worden om van de diensten van de operator met een sterke machtspositie te kunnen genieten en om voldoende op voorhand te kunnen beoordelen of deze voorwaarden wel redelijk zijn.¹⁹ Daarnaast moet het voldoende gespecificeerd zijn om te garanderen dat de operatoren niet hoeven te betalen voor faciliteiten die voor de gewenste dienst niet nodig zijn.
- 29 De CRC-beslissing van 29 juni 2018 benadrukt verder dat een continue actualisering van het referentieaanbod noodzakelijk is en wijst op de bevoegdheid van de VRM om aanpassingen aan het referentieaanbod op te leggen:

« Het referentieaanbod moet up-to-date gehouden worden door zijn auteur, meer bepaald wat betreft de technische ontwikkelingen en, in het algemeen, naar aanleiding van de evolutie van de elementen die het aanbod uitmaken. De operator met een sterke machtspositie moet geregeld de in het

¹⁵ Zie §§ 1023-1024 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018: "1023 Het transparantiebeginsel bekleedt een fundamentele functie enerzijds voor de alternatieve operatoren die reeds begunstigde zijn, of de mogelijke begunstigten van een wholesaleaanbod, en anderzijds voor de regulator.

1024 Het maakt het meer bepaald mogelijk om:

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

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

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

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

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

¹⁶ Meer bepaald paragrafen 859 e.v. (toegang tot het platform van digitale televisie en doorverkoop van de analoge-televisiediensten) van de CRC-beslissing van 29 juni 2018 met betrekking tot de analyse van van de markt voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied (hierna "CRC-beslissing van 29 juni 2018").

¹⁷ CRC-beslissing van 29 juni 2018 aangaande de analyse van de markten voor breedband en televisieomroep, §§ 2312 e.v. en 2878 e.v.

¹⁸ CRC-beslissing van 29 juni 2018 met betrekking tot de analyse van van de markt voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied, § 1037.

¹⁹ De noodzaak om over dergelijke informatie te beschikken wordt ook bevestigd in de CRC-beslissing van 29 juni 2018, § 1033.

referentieaanbod verstrekte informatie controleren op nauwkeurigheid. Hij moet ze corrigeren indien ze onvolledig is geworden of niet meer klopt of indien ze de lezer kan misleiden. Zodra de auteur van het referentieaanbod vaststelt dat het aanbod achterhaald is of de informatie erin niet meer klopt/fout is, moet hij dit updaten of corrigeren binnen een redelijke termijn.

De VRM kan op elk moment verplichten om het referentieaanbod te wijzigen of bijkomende elementen te publiceren meer bepaald om rekening te houden met de evolutie van de aanbiedingen van de operator met een sterke machtspositie en de verzoeken van de alternatieve operatoren, op voorwaarde dat deze verzoeken gerechtvaardigd en evenredig zijn. »²⁰

- 30 In de CRC-beslissing van 29 juni 2018 wordt bepaald wat er tenminste moet behandeld worden in het referentieaanbod. Het referentieaanbod behandelt onder andere de technische en tarifaire voorwaarden in verband met de toegang, de colocatiediensten, de informatiesystemen, de leveringsvoorwaarden, de technische beperkingen, de migratie van de eindgebruikers en de wijzigingen aan het zenderaanbod²¹.
- 31 De VRM zal via de huidige beslissing de wijzigingen aan het referentieaanbod van Telenet beoordelen in het licht van dit reglementair kader.
- 32 Voor zover noodzakelijk, moet hierbij worden onderstreept dat het feit dat sommige elementen van de referentieaanbiedingen waarop deze beslissing betrekking heeft ongewijzigd zijn gebleven geenszins betekent dat de VRM zijn bevoegdheid verliest om ze later te wijzigen.

²⁰ Zie §§ 1034-1035 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018.

²¹ Conform Bijlage G in de CRC-beslissing van 29 juni 2018.

4 Structuur van het referentieaanbod

- 33 Het referentieaanbod van Telenet²² bestaat uit twee centrale documenten, die worden aangevuld met verscheidene juridische, technische, operationele en tarifaire bijlagen. De centrale documenten beschrijven het kader van de overeenkomst in algemene termen, terwijl de bijlagen alle nodige details bevatten. Het geheel van documenten beschrijft dus alle technische, operationele, juridische, financiële en tarifaire voorwaarden, processen en procedures die er bestaan tussen Telenet en een begunstigde operator.
- 34 Er is één centraal document per gereguleerde markt:
- 34.1 Referentieaanbod Breedbanddiensten, getiteld “ROBB”,
 - 34.2 Referentieaanbod Televisiediensten, getiteld “ROTV”.
- 35 Daarnaast bevat het referentieaanbod ook een document dat het aanbod van interactieve diensten of VoD (Video on Demand) beschrijft. Dit document is getiteld “TLN WRO AIDTV”.
- 36 Naast deze documenten bevat het referentieaanbod een groot aantal bijlagen. In de tabel hieronder wordt de inhoud van elke bijlage kort beschreven (indeling in categorieën zoals gecreëerd door Telenet).

Naam document	Titel	Inhoud	
Algemene bijlages “TLN_WRO_GA_”			
Algemeen	G.M.PAAA	“vertrouwelijkheid en aansprakelijkheid”	Deze bijlage moet ondertekend worden indien de toegangsoeiker wil beschikken over vertrouwelijke elementen van het referentieaanbod.
	G.M.PAAB	“LoA”	Deze bijlage bevat een voorbeeld van een <i>“toelating voor het activeren van een dienst”</i> .
	G.M.PAAC	“algemene voorwaarden”	Deze bijlage beschrijft de algemene voorwaarden van de overeenkomst tussen Telenet en de alternatieve operator.
	G.M.PAAD	“Valid Request Framework”	Deze bijlage bevat het framework voor een geldig verzoek voor één of meer diensten uit het referentieaanbod breedband, televisie, of interactieve diensten.
	G.M.PAAE	“Naming conventions”	Deze bijlage bevat uitleg over de

²² <https://www2.telenet.be/nl/corporate/suppliers/>

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

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

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

37 Dit ontwerp van beslissing bevat enkel de punten waarover de VRM een standpunt inneemt, welke het voorwerp uitmaakt van onderhavige beslissing, zijnde:

- De doorverkoop/overdracht overeenkomst
- De benodigde informatie voor het verwerven van eigen kanalen
- De inclusie van deactivatie in "Single Installer"
- Toegang van Telenet tot de decoder en modem van de begunstigde
- Verdere detaillering van de bijlage voor colocatie
- Aanpassingen aan de forecasting-regels
- Aanpassing, uitbreiding van bestaande SLA's en definitie van nieuwe SLA's.
- Overige onderwerpen

5 Doorverkoop/overdracht overeenkomst

5.1 Inleiding

- 38 Telenet onderwerpt de overdracht en de doorverkoop van de overeenkomst aan een redelijke vraag.²³ Verder beperkt Telenet het aantal aansluitingen per eindgebruiker tot één²⁴ en het aantal wandcontactdozen tot vier²⁵.
- 39 Sommige operatoren betwisten deze beperkingen, stellen dat deze niet in overeenstemming zijn met het regelgevende kader en dat ze de commerciële belangen van de afnemende partijen in de weg staan. Er wordt ook aangehaald dat een eventuele beperking tot residentiële klanten niet in overeenstemming is met de CRC-beslissing van 29 juni 2018.

5.2 Analyse

- 40 Vooreerst wil de VRM benadrukken dat elke begunstigde in staat moet kunnen zijn om alle functionaliteiten, die Telenet aan zijn eindklanten (zowel residentieel als professioneel) biedt, te kunnen dupliceren²⁶.
- 41 Wat betreft de **overdracht van de overeenkomst**, voor zover de inhoud van de overeenkomst gelijk kan gesteld worden aan het ingaan op de bestaande bepalingen van het referentieaanbod,²⁷ acht de VRM de voorgestelde beperking niet noodzakelijk, noch evenredig. Het gereguleerde kader voorziet in geen beperkingen aangaande de overdracht van de overeenkomst. De VRM ziet ook geen reden waarom deze mogelijkheid voor een begunstigde ingeperkt zou moeten worden.
- 42 In dezelfde lijn bepaalt de CRC-beslissing van 29 juni 2018 dat een contract op basis van de referentieaanbieding in principe gesloten moet worden binnen een

²³ Zie sectie 4.2.4 ROTV en ROBB.

²⁴ Zie definitie D 27 (§33) in ROTV en definitie D 29 (§38) in ROBB: "Kabelaansluiting: ... Eén en maximaal één Kabelaansluiting per Eindgebruiker is verplicht..."

²⁵ Zie definitie D 17 (§22) in ROTV: "Eindgebruiker: ... Een klant mag niet meer dan 4 TV Wandcontactdozen hebben aangesloten voor het ontvangen van één en dezelfde TV Dienst..."

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

²⁷ Het referentieaanbod moet in lijn opgesteld zijn met de verplichtingen die volgen uit het gereguleerde kader, zijnde de CRC-beslissing van 29 juni 2018.

periode van 15 dagen.²⁸ Ook deze bepaling vermeldt nergens dat dit enkel moet gebeuren op basis van een redelijke vraag. Naar analogie hiermee is de VRM van oordeel dat de overdracht van een bestaande overeenkomst op basis van het referentieaanbod ook niet onderworpen moet worden aan een redelijke vraag.

- 43 Wat betreft de **doorverkoop van de overeenkomst** voorziet het gereguleerde kader eveneens nergens in een mogelijke beperking hierop. Bovendien verzekert de definitie van doorverkoop juist de redelijkheid ervan. Het product dat doorverkocht wordt, is immers op technisch vlak identiek aan hetgeen aan de eigen retailklanten van de SMP-operator wordt verkocht en er bestaat geen mogelijkheid om op basis daarvan gedifferentieerde diensten aan te bieden.²⁹ In dat opzicht acht de VRM de stelling correct dat hiermee een mogelijke beperking op de commerciële vrijheid van de begunstigen ontstaat en dat de concurrentie op ongerechtvaardigde wijze belemmerd kan worden.
- 44 In elk geval draait Telenet op niet noodzakelijke wijze de bewijslast om. Indien zij van mening is dat de overdracht of doorverkoop van de overeenkomst niet redelijk zou zijn, is het aan haar om dat op voldoende wijze te rechtvaardigen. De CRC-beslissing voorziet bovendien expliciet in deze mogelijkheid, zelfs als de diensten inbegrepen zijn in het referentieaanbod.³⁰

5.3 Conclusie

- 45 De VRM acht het niet gerechtvaardigd om de overdracht en de doorverkoop van de overeenkomst op basis van het referentieaanbod te onderwerpen aan een redelijke vraag.

²⁸ Zie § 897 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018.

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

³⁰ Overeenkomstig § 866 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018.

6 Eigen kanalen

6.1 Inleiding

- 46 Een operator meent dat de redelijkheid van tenminste drie eigen kanalen zou moeten vaststaan, rekening houdende met de vele eigen kanalen die Telenet aanbiedt, het auto-promotie kanaal waarover Telenet beschikt en het feit dat drie kanalen noodzakelijk zijn bij het effectief willen benutten van exclusieve voetbalrechten (bijvoorbeeld Jupiler League, waar de kabeloperatoren zelf vaak 3 matches tegelijkertijd uitzenden op 3 verschillende kanalen). Bovendien zouden enkel exclusieve³¹ kanalen mogen gerekend worden als eigen kanalen. Niet-exclusieve kanalen zijn kanalen die Telenet ook zou kunnen uitzenden (maar waarvoor Telenet dus kiest om het niet te doen).
- 47 Een operator stelt dat er een maximum implementatietermijn (end-to-end) moet bestaan van drie maanden om over een eigen kanaal te kunnen beschikken. Telenet hanteert op dit ogenblik een termijn van twee maanden die begint te lopen vanaf het ontvangen van het test signaal. Bovendien vermeldt het referentieaanbod meermaals de uitvoering van een niet nader gespecificeerde “feasibility check”, die dus een negatief resultaat kan opleveren. Niet alleen bevat de gevraagde informatie voor deze “feasibility check” concurrentiële informatie zoals de naam van de zender en het aantal kijkers, het zorgt ook voor onduidelijkheid en mogelijk tot aanzienlijke vertragingen.
- 48 Een operator klaagt daarnaast de onduidelijkheid aan met betrekking tot kanalen die zowel een begunstigde als Telenet uitzenden en waarvan Telenet besluit om ze niet langer aan te bieden. De onzekerheid over de stopzettingsdatum heeft een impact op het contract dat een begunstigde met de content providers moet sluiten. De noodzaak om afwijkende clausules te moeten sluiten verzwakt immers de onderhandelingspositie van de begunstigde ten opzichte van de content providers.

³¹ Waarbij de zender en Telenet een overeenkomst hebben dat enkel en alleen Telenet de zender mag uitzenden. Zoals bv Studio 100 heeft met Proximus.

6.2 Analyse

- 49 De CRC-beslissing van 29 juni 2018 voorziet er duidelijk in dat een begunstigde recht heeft op tenminste twee eigen kanalen.³² Het regelgevende kader beperkt het aantal eigen kanalen dus geenszins tot twee, maar stelt dat het verkrijgen van meer dan twee eigen kanalen moet gebeuren via het stellen van een redelijke vraag.³³ Hoewel de hierboven aangehaalde redenen geloofwaardig lijken te zijn, is de CRC-beslissing duidelijk en zal er voor een derde, vierde, etc. eigen kanaal de procedure van de redelijke vraag moeten gevolgd worden.
- 50 Het voorstel van een operator om enkel echt exclusieve kanalen te beschouwen als eigen kanalen klinkt logisch, maar stoot op eventuele beperkingen aangaande de beschikbare capaciteit voor nieuwe kanalen. De *prima facie* redelijkheid van “slechts” twee eigen kanalen is enkel vastgelegd omwille van de beperkte spectrale ruimte. De CRC heeft wel de mogelijkheid gelaten om een groter aantal eigen kanalen te vragen, waarbij de SMP-operator, onder andere, deze beperkte capaciteit zal moeten aantonen, indien hij het verzoek zou weigeren.
- 51 De VRM acht het redelijk dat er een totale doorlooptermijn bepaald wordt om zekerheid te kunnen bieden aan een begunstigde over wanneer het eigen kanaal uiteindelijk kan uitgezonden worden. Dit is immers een belangrijk aspect bij de onderhandelingen tussen een operator en een content provider en bij het opzetten van marketingcampagnes naar huidige en potentieel nieuwe klanten. De VRM benadrukt daarbij dat de “feasibility check” niet in de weg mag staan van de correcte uitvoering van de toegangsverplichting, die duidelijk bepaalt dat een begunstigde tenminste twee eigen kanalen moet kunnen aanbieden. Deze procedure moet binnen een duidelijke en redelijke termijn afgehandeld worden.³⁴ De VRM acht een totale termijn van drie maanden dan ook redelijk.
- 52 De gevraagde informatie voor de “feasibility check” moet zich beperken tot objectieve technische elementen zoals service type, formaat, video codec, audio codec,... Andere informatie zoals service name, verwacht aantal kijkers,... bevat

³² Overeenkomstig § 957 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018.

³³ Waarbij de VRM kan tussenkomen indien dit noodzakelijk zou zijn overeenkomstig voetnoot 450 van het de CRC-beslissing van 29 juni 2018: “*Indien nodig zal de VRM de redelijkheid van deze vraag onderzoeken onder andere rekening houdende met een rechtvaardige en niet-discriminatoire verdeling van het aantal kanalen tussen de SMP operator en de begunstigten en met de beschikbare capaciteit en het beheer daarvan door de SMP operator, bijvoorbeeld de toevoegingen en verwijdering van kanalen, de uitzending van exclusieve of quasi-exclusieve kanalen (auto-promotie kanalen of “huis” kanalen) of regionale differentiatie.*”

³⁴ De noodzaak om dit te benadrukken en een specifieke termijn te bepalen wordt bevestigd door het feit dat Telenet met betrekking tot het aanbieden van eigen kanalen recentelijk veroordeeld is door het Hof van Beroep te Antwerpen (2018/AR/1597) door “*te weigeren in het algemeen redelijke technische, operationele en financiële voorwaarden daarvoor te stellen*”.

echter essentiële strategische informatie over het gewenste eigen kanaal van de begunstigde operator en is niet noodzakelijk voor de technische implementatie van dat kanaal door Telenet. De begunstigde operator kan daarom niet gedwongen worden om deze informatie te geven.

- 53 Telenet stelt dat zij geen controle heeft over een deel van de procedure, namelijk het aanleveren van het test signaal en dat er dus geen totale termijn kan vastgelegd worden. De VRM gaat akkoord met de stelling van Telenet dat vertragingen die aan een begunstigde te wijten zijn, niet aan haar mogen aangerekend worden. Gezien Telenet echter bepaalde handelingen moet stellen vooraleer het test signaal wordt gestuurd (zoals feasibility check) en nadat het signaal ontvangen wordt, blijft de VRM erbij dat een totale timer nuttig blijft. Indien de periode van drie maanden overschreden wordt en Telenet kan aantonen dat de reden hiervoor ligt bij vertragingen die door de begunstigde veroorzaakt worden, dan is het duidelijk dat het probleem niet bij Telenet ligt en kan er aan de overschrijding van de termijn ook geen gevolg verbonden zijn.
- 54 Wat betreft het opzeggen van een kanaal door Telenet en de gevolgen daarvan op een begunstigde heeft de VRM begrip voor het tijdelijke probleem dat daardoor ontstaat. Vooreerst moet er benadrukt worden dat de CRC reeds in het verleden een termijn bepaald heeft voor de opzegging van kanalen:
- Schrappen digitale zender: 6 maanden;
 - Schrappen analoge zender: 2 maanden.³⁵
- 55 Deze kennisgevingstermijn vangt reeds ten dele de gevolgen op voor begunstigten wanneer Telenet een kanaal schrapt. De meeste contracten met content providers hebben echter een langere duur dan zes maanden en dit systeem van voorafgaande kennisgeving is niet optimaal.³⁶ Teneinde een beter evenwicht te kunnen bieden in deze voor alle partijen complexe situatie acht de VRM het redelijk om de begunstigde in staat te stellen om tijdelijk een geschrapt kanaal toch nog uit te zenden. Op die manier heeft een begunstigde zeker de tijd om de beschikbare opties te overlopen, eventueel een eigen kanaal aan te vragen of een bestaand eigen kanaal te schrappen. De VRM acht een termijn van zes maanden waarin de begunstigde het kanaal nog kan uitzenden

³⁵ Zie § 68 van de CRC-beslissing van 3 september 2013 betreffende de wholesalereferentieaanbieding van Telenet.

³⁶ De onderhandelingen tussen Telenet en content providers kunnen immers aanslepen waardoor het zes maanden op voorhand nog niet duidelijk is of dit kanaal aangeboden zal blijven of niet.

redelijk, rekening houdende met de normale duurtijd van contracten aangaande content rechten en teneinde de onderhandelingspositie van een begunstigde niet te zeer te verzwakken. Volgens de VRM dient de tijdelijke uitzendtermijn dan ook langer te zijn dan de implementatietermijn voor een eigen kanaal daar de begunstigde voldoende tijd moet hebben om de optie te evalueren om het geschrapte kanaal te beschouwen als een eigen kanaal.

6.3 Conclusie

- 56 Telenet zal alle onderdelen van het referentieaanbod met betrekking tot eigen kanalen aanpassen overeenkomstig de hierboven vermelde standpunten:
 - 56.1 De implementatie van een termijn van zes maanden waarin een begunstigde het afgeschafte kanaal nog kan uitzenden.
 - 56.2 De implementatie van een totale doorlooptijd van drie maanden voor het aanvragen van een eigen kanaal.
 - 56.3 De gevraagde informatie voor de “feasibility check” moet aangepast worden en zich beperken tot technische elementen zoals service type, formaat, video codec, audio codec,...

7 De-activatie

7.1 Inleiding

- 57 Het referentieaanbod bevat een aantal paragrafen die de uitvoering van een de-activatie (en de bijhorende installatie van een filter aan de tap-uitgang) bij Telenet zelf leggen zoals bv de definitie van “deactivering”³⁷ in de ROBB en ROTV bijlages.

7.2 Analyse

- 58 De activatie en de-activatie van een eindklant maken een integraal deel uit van het beheer van de klantenrelatie, hetgeen volgens de CRC-beslissing van 29 juni 2018 onder de controle staat van de begunstigde. Zo stelt de CRC-beslissing van 29 juni 2018 duidelijk dat: *“De alternatieve operator beheert de klantenrelatie en de hiermee verbonden technische, operationele en contractuele aspecten. [...] Om dit doel te bereiken, moet de alternatieve operator in staat zijn om alle aspecten van de klantenrelatie zelf te beheren (waaronder de installatie en reparatie bij de eindklant)”*.³⁸
- 59 De CRC-beslissing van 29 juni 2018 verwijst bovendien specifiek naar de mogelijkheid voor begunstigde operatoren om toegang tot de tap te hebben om een filter te kunnen installeren:
- “Het is belangrijk dat ten minste de volgende elementen daarin mogelijk gemaakt worden: toegang tot de tap om de filter te verwijderen (of installeren, afhankelijk van de context en afgenomen dienst)”*.³⁹
- 60 Hierbij wordt specifiek verwezen naar de mogelijkheid voor begunstigde operatoren om een filter te installeren en om dus een de-activatie uit te voeren. Volgens de VRM zijn de bepalingen in de CRC-beslissing van 29 juni 2018 voldoende duidelijk. Een begunstigde operator moet een filter kunnen installeren indien hij dit nuttig acht. De VRM is van oordeel dat deze activiteit

³⁷ “De handeling die ervoor zorgt dat de aanbieder van de Breedbanddienst door de Begunstigde, initieel geactiveerd voor afname door de Eindgebruiker, niet langer wordt afgenomen door de Eindgebruiker. Telenet is verantwoordelijk voor de technische deactivering van diensten van een Eindgebruiker op het Telenet netwerk.”

³⁸ Zie in deze zin § 929 en 936 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018.

³⁹ Zie § 940 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018.

wel degelijk een onderdeel is van het Single Installer Project en dus door Telenet moet geïmplementeerd worden.

- 61 De VRM herinnert Telenet eraan dat de CRC-beslissing van 29 juni 2018 reeds een lange tijd in werking is getreden en benadrukt het belang om dit project zo snel mogelijk op te nemen in de eerstvolgende IT release,⁴⁰ zoals reeds meermaals werd aangehaald door de VRM.⁴¹

7.3 Conclusie

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

⁴⁰ De CRC behoudt zich uiteraard alle rechten voor om een inbreukprocedure op te starten tegen Telenet voor het niet naleven van zijn verplichtingen conform het CRC besluit van 29 juni 2018, indien dit noodzakelijk zou blijken.

⁴¹ De VRM heeft dit standpunt reeds benadrukt in zijn brieven van 14 januari 2019, 14 februari 2019 en 6 mei 2019.

8 Decoder en modem

8.1 Inleiding

- 63 Naar aanleiding van de voorafgaande raadpleging bleek dat er aangaande bijlages “TLN_WRO_TA_LS_PDAA_V2.0 - Specification and Certification AO STB” en “TLN_WRO_TA_B_S_PAAA_V2.0 - Specification and Certification AO Modem” nog veel onduidelijkheid bestaat over verscheidene technische elementen. Omwille van de technische en gedetailleerde aard van deze vragen en de antwoorden daarop heeft de VRM deze punten behandeld in een aparte bijlage bij deze beslissing.
- 64 Daarnaast wordt de noodzaak voor Telenet om een beperkte toegang te hebben tot de decoder⁴² en de modem⁴³ van een begunstigde betwist.

8.2 Analyse

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

⁴² Zie § 210 van bijlage “Specification and Certification AO STB”: « TLN requires that it has remote management access with a minimum basic capability set on AO CPE devices. This access is required to allow TLN to ensure network integrity and assist the AO in efficient troubleshooting on complex E2E network problems, by being capable of integrating a basic management view of the AO devices in TLN’s troubleshooting tools. » Vrije vertaling: “TLN vereist dat het toegang tot beheer op afstand heeft met een minimale basiscapaciteit ingesteld op AO CPE-apparaten. Deze toegang is vereist om TLN in staat te stellen de netwerkintegriteit te waarborgen en de AO te helpen bij efficiënte probleemoplossing bij complexe E2E-netwerkproblemen, door in staat te zijn een basis beheerweergave van de AO-apparaten te integreren in de probleemoplossingstools van TLN.”

⁴³ Zie § 67 van bijlage “Specification and Certification AO Modem”: « TLN needs to know the names and types of a subset of objects on AO Docsis CPE (CM) to enable the TLN SNMP manager or management application to perform a minimum subset of operations on AO CPE equipment that are required for successful operation of the network. » Vrije vertaling: “TLN moet de namen en typen van een subset van objecten op AO Docsis CPE (CM) kennen om de TLN SNMP-manager of beheerstoepassing in staat te stellen een minimale subset van bewerkingen op AO CPE-apparatuur uit te voeren die nodig zijn voor een succesvolle werking van het netwerk.”

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

- 67 De decoder is in principe een passief element in het netwerk dat DVB-C signalen omzet in TV-beelden, waardoor de kans op een netwerkstoring door een defecte decoder minimaal is. Daarenboven zijn de decoders onderworpen aan een testprocedure alvorens ze mogen gebruikt worden op het netwerk van Telenet waardoor die mogelijkheid nog verder verkleint. Daarentegen stelt Telenet dat het niet gaat om een permanente toegang maar enkel in geval van troubleshooting (zoals beschreven in de betrokken paragraaf). Zowel Telenet als de betrokken partijen lijken dus belang te kunnen hebben bij deze bepaling.
- 68 De VRM begrijpt echter wel de bezorgdheid van begunstigde operatoren dat Telenet gevoelige informatie zou kunnen halen uit deze toegang. Daarom moeten de gevallen waarin Telenet toegang mag hebben tot de decoder en de modem strikt afgelijnd zijn en omschreven worden en mag de toegang enkel gebruikt worden in het geval er aantoonbare en significante problemen zouden (kunnen) opduiken.

8.3 Conclusie

- 69 Telenet moet in het referentieaanbod met betrekking tot de modems en decoders duidelijk beschrijven tot welk type parameters zij toegang wil en voor welke reden. Deze toegang moet zich beperken tot hetgeen strikt gezien noodzakelijk is om eventuele schade aan het netwerk op te lossen.

9 Co-location

9.1 Inleiding

- 70 Telenet definieert in haar referentieaanbod slechts 2 maandelijks terugkerende tarieven voor een 19” rack en voor een “48V DC Dual Feed A+B”. Wat de begunstigde operator hiervoor juist krijgt, wordt niet duidelijk gespecificeerd.
- 71 Daarnaast worden er geen andere maandelijks terugkerende tarieven voorgesteld of gedefinieerd wanneer de begunstigde operator eigen apparatuur wil plaatsen binnen de gebouwen van Telenet, zoals bijvoorbeeld een tarief voor de huur van de grondruimte of voor de energieconsumptie.
- 72 Telenet stelt eveneens geen enkel éénmalig tarief voor, zoals bijvoorbeeld voor de indienststelling of de upgrade van een eigen rack van de begunstigde operator.
- 73 Verder ontbreekt er ook een voorstel voor de SLA Provisioning en SLA Repair van co-location diensten en een compensatieberekening voor deze SLA’s.
- 74 Volgens de VRM is de bijlage betreffende co-location en physical interconnect onvoldoende transparant aangaande de tarieven en de technische specificaties.

9.2 Analyse

- 75 Bijlage G bij de CRC-beslissing van 29 juni 2018 specificeert expliciet wat het referentieaanbod moet bevatten met betrekking tot co-locatie.⁴⁴
- 76 Er bestaat specifiek het risico dat zonder voldoende duidelijke voorwaarden er onnodige vertraging kan optreden en dat dit zelfs een toegangsbarriere kan vormen.
- 77 Volgens de VRM verwijst Telenet te vaak naar specificaties die tijdens het initiëren van een co-locatie project met de begunstigde operator zullen worden

⁴⁴ Zie bijlage G bij de CRC-beslissing van 29 juni 2018:

“- Informatie over de bestaande relevante plaatsen van de SMP-operator of de plaats van de apparatuur en de geplande modernisering ervan. Colocatieopties op de in de bijlage genoemde sites met inbegrip van fysieke colocatie en, in voorkomend geval, colocatie op afstand en virtuele colocatie;
- Kenmerken van de apparatuur en eventuele beperkingen op de apparatuur die in colocatie kan worden geplaatst;
- Maatregelen getroffen om de veiligheid van de lokalen te waarborgen;
- Toegangsvoorwaarden voor het personeel van de alternatieve operatoren;
- Veiligheidsnormen;
- Regels voor toewijzing van ruimte wanneer de collocatieruimte beperkt is;
- Voorwaarden waaronder begunstigde sites kunnen inspecteren waar fysieke colocatie mogelijk is of waar colocatie is geweigerd.”

bepaald. Dit verlaagt dan ook de transparantie naar de begunstigde operator toe, waardoor deze geen goede voorspelling zal kunnen maken van de technische en financiële impact.

- 78 Afgaande op de referentieaanbieding van andere gereguleerde SMP-operatoren, blijkt dat deze wel in staat zijn om een voldoende transparante bijlage af te leveren betreffende co-location en physical interconnect. De VRM ziet dan ook geen reden waarom dit voor Telenet niet mogelijk zou zijn.

9.3 Conclusie

- 79 Telenet moet een transparante bijlage bezorgen waarin alle technische, operationele en tarifaire elementen, zoals opgenomen in bijlage G van de CRC-beslissing van 29 juni 2018, worden beschreven zodat de begunstigde operator over een volledig beeld kan beschikken voor de bestelling van deze diensten.

10 Forecast

10.1 Inleiding

- 80 De VRM heeft een aantal opmerkingen bij de bijlage betreffende het voorspellingsstelsel, met name over de granulariteit van het voorspellingsstelsel en de wijze waarop een overrun⁴⁵ wordt behandeld.

10.2 Analyse

Aangaande de bestellingsoverrun

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

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

- 82 Enkel de bestellingen die de forecasting overschrijden (overrun) zouden in het “best effort” regime moeten vallen, dewelke dan loopt tot het einde van de betreffende maand voor deze welbepaalde bestellingen. De bestellingen die wel vallen binnen de forecast, dienen volgens het SLA regime te worden afgehandeld. Het zou immers niet logisch noch wenselijk zijn om alle bestellingen (dus ook die waarvoor er wel voldoende behandelingscapaciteit was) te gaan beschouwen als vallende onder een best effort systeem.

Aangaande de granulariteit van het voorspellingsstelsel

- 83 Telenet wenst in haar voorspellingsstelsel een granulariteit per regio (met een onderscheid tussen twee regio's nl. waar de begunstigde de kabelaansluiting in eigen beheer kan uitvoeren (de “Telenet” regio) en waar dit niet mogelijk is (de “Integan/Infrax” regio)) te introduceren voor de verschillende diensten “TV met interactiviteit”, “TV zonder interactiviteit” en “breedband”.

⁴⁵ Een overschrijding van het voorspelde aantal bestellingen.

- 84 Daarnaast wenst Telenet ook een voorspelling van het aantal geplande te installeren NIU's, opgesplitst per type "TYCO GARAGE NIU", "DINH -Wall Outlet NIU" en "TYCO 2 dataport NIU + lifeline".
- 85 De CRC heeft reeds in de CRC-beslissing van 3 september 2013 betreffende de wholesalereferentieaanbieding van Telenet in het Nederlandse taalgebied een analyse gemaakt van een gelijkaardige opsplitsing die Telenet had voorgesteld.⁴⁶
- 86 Ook met de nieuwe voorstellen om de granulariteit van het voorspellingssysteem te verhogen kan de VRM op het eerste zicht niet akkoord gaan en wel om de volgende redenen:
- 86.1 Uit ervaring weet de VRM dat een doorgedreven opsplitsing van voorspellingen leidt tot onwerkbare afwijkingen. Dit komt omdat er door de opsplitsing met kleinere aantallen gewerkt wordt, waardoor er een grotere kans is op een overrun of underrun in het opgesplitste deel van de voorspelling⁴⁷. Volgens de VRM kan een dergelijke opsplitsing dus leiden tot een slechtere inschatting van de benodigde capaciteit en tot de niet toepasbaarheid van de SLA's.
- 86.2 Volgens de VRM zijn deze opsplitsingen niet noodzakelijk om voldoende installatiecapaciteit in te plannen voor het bieden van de nodige ondersteuning aan de begunstigde operator. Aangaande de opsplitsing in "Telenet" regio en "Integan/Infrax" regio, beschikt Telenet over voldoende historische gegevens om deze inschatting zelf te maken, indien zij dit noodzakelijk acht. Een begunstigde operator zou hier geen toegevoegde waarde kunnen geven, bovenop de informatie die Telenet zelf heeft. Dezelfde argumentatie geldt ook voor de opsplitsing per type NIU. Ook hier beschikt Telenet zelf over voldoende historische gegevens om deze inschatting zelf te maken, indien zij dit noodzakelijk acht.

10.3 Conclusie

- 87 De VRM gaat dus niet akkoord dat de gevraagde voorspelling wordt opgesplitst per regio of per type NIU.

⁴⁶ Zie hoofdstuk 7.9 van de CRC-beslissing van 3 september 2013 betreffende de referentieaanbieding van Telenet.

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

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

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

- 89 Dit regime loopt dan tot het einde van de maand waarin de overrun werd veroorzaakt.

11 SLA “Pre-Order”



Figuur 1 - Toepasselijkheid van de SLA in de klantenrelatie

11.1 Inleiding

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

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

90.2 Indien dit adres herkend wordt door de achterliggende database van Telenet, krijgt de begunstigde operator een unieke code (de “location ID”). Deze code wordt dan in een volgende stap gebruikt om een feasibility check⁴⁸ uit te voeren via een nieuwe API aanvraag.

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

91 Op basis van het huidige “pre-order” proces, zijn er reeds aanzienlijke problemen vastgesteld waarbij tickets met niet-automatisch herkende adressen niet binnen een redelijke termijn worden afgehandeld en waardoor de klant moet wachten op een installatie.⁴⁹ Het risico dat deze klant zijn contract met een begunstigde operator opzegt zonder ooit diensten gehad te hebben (pre-churn), stijgt aanzienlijk met de wachttijd. Zonder SLA, heeft Telenet de mogelijkheid om deze tickets niet binnen een redelijke termijn behandelen waardoor de begunstigde operator geen duidelijke planning kan geven wanneer de diensten zullen beschikbaar zijn op het adres van de potentiële

⁴⁸ Op basis van de locationID, analyseert Telenet of de gevraagde diensten leverbaar zijn op het adres van deze klant of dat er nog bepaalde werkzaamheden noodzakelijk zijn alvorens de bestelde diensten kunnen geleverd worden.

⁴⁹ Zo is er in de zomer van 2018 een aanzienlijke backlog vastgesteld bij Telenet omwille van oorzaken die niet bij een begunstigde lagen. Dit had als gevolg dat de behandeling van deze tickets al snel enkele weken in beslag nam.

nieuwe klant. Bovendien lag het percentage aan manuele behandelingen omwille van LocationID errors bij een begunstigde significant hoger dan bij Telenet zelf.⁵⁰

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

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

Tabel 1: SLA pre-order voorstel Orange

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

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

Tabel 2: SLA pre-order voorstel Telenet

⁵⁰ In dit kader is bovendien vastgesteld dat Telenet op een meer transparante manier had kunnen communiceren over deze processen. Zie brief van het BIPT van 6 juni 2019 aangaande LocationID.

11.2 Analyse

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

aantal automatisch gevonden “location-IDs”, kan volgens de VRM dit SLA niveau aangepast worden naar 1 werkdag. Gezien voor deze aanvragen nauwelijks manueel zoekingswerk zal moeten plaatsvinden, lijkt het niveau dat Orange voorgesteld heeft, haalbaar.

- 100 Voor de SLA niveau's van 97% en 99% kan de VRM momenteel zelf geen inschatting maken hoeveel van deze moeilijkere probleemgevallen het nieuwe “waterfall” systeem zal kunnen opvangen. De VRM gaat daarom voorlopig akkoord met de inschattingen die Telenet gemaakt heeft, maar zal deze niveau's herevalueren na de inwerkingstreding van het nieuwe “waterfall” systeem.
- 101 Tegelijkertijd benadrukt de VRM het belang van een “exception process” voor de aanvragen die buiten de SLA's vallen. Elke eindklant heeft recht op een correct antwoord en daarvoor vertrouwt de begunstigde operator op de informatie van Telenet. Het is daarom noodzakelijk dat Telenet ook antwoordt op aanvragen die buiten de SLA's vallen.

11.3 Conclusie

- 102 Telenet moet de SLA “Pre-Order” als volgt aanpassen:

Timer	Richtwaarde
50%	binnen de 30 minuten
90%	binnen 1 Werkdag
97%	binnen de 5 Werkdagen
99%	binnen de 10 Werkdagen

Tabel 3: SLA pre-order

12 SLA IT availability



Figuur 2 - Toepasselijkheid van de SLA in de klantenrelatie

12.1 Inleiding

103 Telenet heeft in haar voorstel van referentieaanbieding geen SLA's gedefinieerd aangaande de beschikbaarheid van haar informatiesystemen.

12.2 Analyse

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

105 Volgens de VRM dient ook de beschikbaarheid⁵¹ van de verschillende informatiesystemen, gebruikt door de begunstigde operatoren, voorzien te worden van een passende SLA, inclusief compensatie indien de SLA niet gehaald wordt.⁵² Dit wordt immers reeds opgelegd in het sinds aanzienlijke tijd inwerking getreden CRC-beslissing van 29 juni 2018.⁵³

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

⁵¹ Een informatiesysteem wordt als onbeschikbaar beschouwd wanneer een geldige API call van de begunstigde operator geen geldig antwoord oplevert binnen een redelijke termijn (in de orde van seconden).

⁵² Zoals vermeld in Bijlage G "Beschrijving van het referentieaanbod" van de CRC-beslissing van 29 juni 2018.

⁵³ De VRM behoudt zich uiteraard alle rechten voor om een inbreukprocedure op te starten tegen Telenet voor het niet naleven van zijn verplichtingen conform de CRC-beslissing van 29 juni 2018, indien dit noodzakelijk zou blijken.

12.3 Conclusie

- 107 Telenet moet een passende SLA, inclusief compensatie, voorzien aangaande de beschikbaarheid van de verschillende informatiesystemen, gebruikt door de begunstigde operatoren.
- 108 Deze SLA moet ook een maximale antwoordtijd specificeren waaraan minstens 95% van alle API aanvragen moet aan voldoen. Deze maximale antwoordtijd kan verschillen per type van API aanvraag.

13 SLA Interconnectie



Figuur 3 - Toepasselijkheid van de SLA in de klantenrelatie

13.1 Inleiding

- 109 Telenet heeft in haar voorstel van referentieaanbieding geen SLA's gedefinieerd aangaande de reparatie van de interconnectie met de begunstigde operator.

13.2 Analyse

- 110 Zoals in § 949 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018 wordt aangegeven dienen de verschillende stappen die kunnen voorkomen in de relatie tussen de begunstigde en de SMP-operator voorzien te worden van passende service level agreements (SLA).
- 111 De interconnectie vormt een kritiek punt in de samenwerking tussen Telenet en zijn begunstigde operatoren: het is nl. één van de punten waar Telenet kan ingrijpen op de kwaliteit van de diensten van de begunstigde operator, tot zelfs het volledig onderbreken van bepaalde diensten voor (een gedeelte van) de klantenbasis. Omwille van deze cruciale positie, is het belangrijk dat de kwaliteit van de interconnectie (en vooral in geval van een onderbreking) gegarandeerd wordt door middel van een SLA en bijhorende compensatievergoeding.
- 112 Aangaande het SLA niveau en de compensaties voor de reparatie van de interconnectie, zal de VRM dezelfde waarden opleggen als deze die Proximus momenteel aanbiedt voor zijn interconnectiedienst. Volgens de VRM is deze SLA goed aanvaard in de sector en bestaat er geen reden waarom deze zou moeten verschillen bij Telenet.

13.3 Conclusie

- 113 Telenet moet een onderbreking van de interconnectiedienst binnen de 5 uur na melding door de begunstigde operator oplossen. Indien hieraan niet voldaan werd, heeft de begunstigde operator recht op volgende compensaties:

Timer	Compensatie
Herstelling > 5 uur	5% van de maandelijkse huurprijs
Herstelling > 10 uur	10% van de maandelijkse huurprijs
Herstelling > 24 uur	25% van de maandelijkse huurprijs

14 Netwerk extensie



Figuur 4 - Toepasselijkheid van de SLA in de klantenrelatie

14.1 Inleiding

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

14.2 Analyse

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

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

117 De VRM acht het niet noodzakelijk om een SLA te definiëren voor een netwerk repair gezien Telenet er normaal gezien alle belang bij heeft om een dergelijk probleem snel op te lossen, want bij een netwerk probleem zijn alle aangesloten klanten, zowel wholesale en retail, geïmpacteerd. Een netwerkextensie is echter geen standaard "netwerk reparatie" want er is geen probleem, er moeten enkel meer klanten kunnen aangesloten worden aan één bepaalde tap.

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

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

14.3 Conclusie

- 119 Telenet moet een passende SLA, inclusief compensatie, voorzien aangaande de uitvoeringstermijn van netwerk extensies.

15 SLA Repair en SLA Installatie en hun toepasbaarheid

- 120 De SLA repair en de SLA installatie, zoals ze hieronder zijn gedefinieerd, zijn enkel van toepassing voor een begunstigde operator die gekozen heeft voor het principe van “Single Visit”. Bij “Single Visit”, is Telenet verantwoordelijk voor de installatie en de reparatie bij de eindklant. Om de kwaliteit van dit proces te garanderen, moet er een SLA zijn die dit bewaakt.
- 121 Echter vandaag de dag heeft Telenet geen begunstigde operatoren die gebruik maken van “Single Visit”. Orange Belgium maakt sinds juli 2019 nl. gebruik van het “Single Installer” proces, waarbij zij zelf verantwoordelijk is om de noodzakelijke ingrepen te doen bij de eindklant thuis in geval van installatie en reparatie. Aangezien de begunstigde bij dit proces dus zelf verantwoordelijk is voor deze werkzaamheden, zijn deze SLA’s dan niet van toepassing op een begunstigde zoals Orange.
- 122 Desalniettemin acht de VRM de implementatie van deze SLA’s nuttig omdat voor nieuwe begunstigde operatoren die zouden kunnen toetreden en opteren voor “Single Visit”.



Figuur 5 - Toepasselijkheid van de SLA in de klantenrelatie

15.1 SLA Repair

15.1.1 Inleiding

- 123 In de CRC-beslissing van 3 september 2013⁵⁴ berekende de CRC de waarden van de SLA reparatie⁵⁵ aan de hand van de noden van de markt, er rekening mee houdende dat de operationele procedures voor reparatie nog geoptimaliseerd moesten worden. Deze waarden werden als volgt vastgelegd⁵⁶:

⁵⁴ Zie § 361 van de CRC-beslissing van 3 september 2013 betreffende de wholesareferentieaanbieding van Telenet.

⁵⁵ Timer voor de herstelling van eindgebruikerslijnen.

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

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

Tabel 4: SLA repair 2013

- 124 Er zijn twee redenen waarom de hierboven vermelde waarden toe zijn aan een update. In § 928 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018 wordt aan een begunstigde operator de mogelijkheid gegeven om een reparatie in eigen beheer uit te voeren. Dergelijke reparaties moeten dus niet langer door een SLA gedekt worden. Daarnaast kunnen de huidige SLA niveau's ook herzien worden op basis van de gegevens die momenteel al beschikbaar zijn, teneinde een realistisch én voldoende hoog niveau van dienstlevering te verzekeren.
- 125 Telenet wil de SLA repair aanpassen en stelt de volgende waarden voor (die op een aanzienlijk lager niveau liggen dan diegene die in de CRC-beslissing van 3 september 2013 vastgelegd werden) met betrekking tot de repair tickets die vallen onder haar bevoegdheid:

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

Tabel 5: Voorstel SLA repair Telenet

15.1.2 Analyse

Aangaande de context van de SLA Repair

- 126 Zoals hierboven vermeld, voorziet de CRC-beslissing van 29 juni 2018 in de mogelijkheid om een reparatie in eigen beheer uit te voeren. Deze “Repair Single Installer” omvat een nieuw proces, met verantwoordelijkheden voor alle partijen, en wordt reeds voorzien in het huidige voorstel van de referentieaanbieding van Telenet. In deze context kan het aangewezen zijn om de huidige repair SLA te herzien.
- 127 Volgens de VRM dienen de repair activiteiten dewelke de begunstigde operator in eigen beheer uitvoert uitgesloten te worden van deze SLA. Immers, de begunstigde operator heeft de controle over het volledige reparatieproces van probleemmelding door de klant tot oplossing van de oorzaak van het probleem. Er is geen enkele stap in dit proces waarin Telenet moet tussenkomen, waardoor Telenet niet onderworpen moet worden aan een SLA.
- 128 Het probleem kan ook liggen buiten de context van Single Installer, bijvoorbeeld na de tap of hoger in het netwerk van de SMP-operator of netwerkbeheerder. Hierop kan en mag de techniek van de begunstigde operator geen interventies uitvoeren. Deze “network repair” heeft als kenmerk dat niet alleen de klant van de begunstigde operator geïmpacteerd is, maar ook alle andere klanten aangesloten op dit segment van het netwerk zonder onderscheid of ze klant zijn bij de begunstigde operator, andere begunstigde operatoren of Telenet zelf. Door de potentieel zeer grote impact van dit type repair, heeft Telenet zelf er alle belang bij om deze zo snel als mogelijk af te handelen. De publieke schade die Telenet zou oplopen door het uitstellen van deze reparatie zou ervoor kunnen zorgen dat deze klanten vertrekken naar een andere operator. Omwille van de niet-discriminerende natuur van deze “network repair”, staat de VRM toe dat voor deze gevallen geen SLA gedefinieerd wordt.
- 129 Dit betekent wel niet dat er geen repair SLA meer moet gedefinieerd worden in de referentieaanbieding. Volgens de VRM zijn er immers nog 2 categorieën van repairmogelijkheden waarvoor het bestaan van een repair SLA relevant is.
- 129.1 De begunstigde operator kan er immers ook voor kiezen om de installatie en eventuele latere reparatie niet in eigen beheer uit te voeren. In dit geval, rust de verantwoordelijkheid op Telenet om het probleem bij de klant op te lossen. Voor deze gevallen dient dus wel een SLA gedefinieerd te worden.

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

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

Aangaande de niveau's van de SLA Repair

131 In het kader van de goedkeuring van de referentieaanbieding, heeft de VRM bijkomende gegevens opgevraagd aan Telenet om het ingediende voorstel te verifiëren.

132 Aangaande de SLA voor het Opheffen van Storing bij onbeschikbaarheid van de dienst en de SLA voor het Opheffen van Storing bij degradatie van de dienst, kan volgens de VRM, het 80% niveau van de SLA scherper worden gesteld. Dit blijkt immers uit de behaalde waarden van de laatste maanden en dit lijkt ook redelijk rekening houdende met de toekomstige reductie van het aantal tickets.

133 De 95% en 99% niveau's voor beide SLA's worden gelijkgesteld aan de niveau's die door Voo NV/Brutélé gehaald worden. De opgelegde SLA niveau's bij deze operatoren zijn gebaseerd op de werkelijk gepresteerde KPI rapporten en tonen volgens de VRM aan dat een efficiënte netwerkoperator wel degelijk in staat is om een dergelijk niveau te behalen. Er is volgens de VRM dan ook geen reden om aan te nemen dat Telenet niet hetzelfde niveau kan behalen als Voo NV/Brutélé. Dit wordt bevestigd door de cijfers van de retail kwaliteitsindicatoren⁵⁷ voor reparatietermijnen waaruit blijkt dat Telenet in dat opzicht zelf beter scoort dan Voo NV/Brutélé. De VRM begrijpt dat een vergelijking tussen repair wholesale en repair retail niet éénduidig is, doch geeft het feit dat Telenet Retail een snellere reparatietermijn kan voorleggen dan Voo NV/Brutélé Retail een indicatie dat op wholesaleniveau, Telenet

⁵⁷ <https://www.bipt.be/nl/consumenten/telefoon/dienstkwaliteit/kwaliteitsindicatoren>.

minstens een gelijkwaardig niveau van reparatie moet kunnen voorleggen als Voo NV/Brutélé.

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

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

Tabel 6: SLA repair

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

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

15.13 Conclusie

137 Telenet moet de SLA Repair als volgt aanpassen:

Timer	Richtwaarde voor het Opheffen van Storing van onbeschikbaarheid van de dienst	Richtwaarde voor het Opheffen van Storing bij degradatie van de dienst
80%	2 Werkdagen	3 Werkdagen

95%	3 Werkdagen	4 Werkdagen
99%	5 Werkdagen	8 Werkdagen

Tabel 7: SLA repair

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

139 Wat betreft de “network repairs” acht de VRM dat er geen SLA moet bepaald worden gezien de impact voor Telenet en een begunstigde even ernstig is en Telenet er alle belang bij heeft om deze snel uit te voeren.

15.2 SLA Installatie



Figuur 6 - Toepasselijkheid van de SLA in de klantenrelatie

15.2.1 Inleiding

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

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

Tabel 8: SLA installatie 2013

141 Net zoals bij de SLA Repair, kan de begunstigde operator ook de keuze maken om bestellingen volledig in eigen beheer uit te voeren, volgens het “Single Installer” proces. Daarnaast blijft ook de huidige mogelijkheid bestaan dat de begunstigde operator toelaat om de activiteiten aan de tap niet zelf uit te voeren en dit dus over te laten aan Telenet (het “Single Visit” proces).

142 Telenet heeft in haar voorstel van referentieaanbieding geen wijziging aangebracht aan deze SLA (de SLA komt dus overeen met hetgeen de CRC in zijn beslissing van 3 september 2013 heeft vastgelegd).

15.2.2 Analyse

Aangaande de context van de SLA Installatie

143 Zoals vermeld in het voorgaande hoofdstuk aangaande SLA Repair, voorziet § 928 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018 de mogelijkheid om een installatie in eigen beheer uit te voeren. Deze “Single Installer” omvat een nieuw proces, met nieuwe verantwoordelijkheden voor alle partijen, dat reeds wordt beschreven in het huidige voorstel van de referentieaanbieding van Telenet.

144 Volgens de VRM dienen de installatie activiteiten dewelke de begunstigde operator in eigen beheer uitvoert uitgesloten te worden van deze SLA. Immers, de begunstigde operator heeft de controle over het volledige installatie proces vanaf de plaatsing van het order door de eindklant bij de begunstigde operator tot het uitvoeren van binnenhuisinstallatie, verwijderen van een eventuele filter aan de tap en de metingen aan de tap. Er is geen enkele stap in dit proces waarin Telenet moet tussenkomen waardoor Telenet niet onderworpen moet worden aan een SLA bij het gebruik van de “Single Install” procedure. De SLA Installatie heeft dus enkel betrekking op de installaties die volgens het “Single Visit” proces worden uitgevoerd.

Aangaande de niveau's van de SLA Installatie

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

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

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

147 In dat opzicht heeft Orange Belgium de volgende SLA waarden voorgesteld:

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

Tabel 9: SLA voorstel Orange

- 148 Daar Telenet zelf geen aangepaste SLA heeft voorgesteld, acht de VRM het opportuun om het voorstel van Orange Belgium te consulteren.
- 149 De VRM zal tijdens de consultatieronde, dit voorstel verder evalueren, gebruik makende van de meest recente operationele gegevens.
- 150 Ten slotte benadrukt de VRM het belang van een “exception process” voor de installaties die buiten de SLA’s vallen. Elke eindklant heeft recht op een functionerende dienst en daarvoor vertrouwt de begunstigde operator op Telenet. Het is daarom noodzakelijk dat Telenet ook installaties, die buiten de SLA’s vallen, binnen een redelijke termijn afwerkt.

15.2.3 Conclusie

- 151 De toepassing van de SLA Installatie heeft enkel betrekking op de installaties die volgens het “Single Visit” proces worden uitgevoerd.
- 152 De VRM vraagt aan de betrokken partijen om hun reactie te geven op de door Orange voorgestelde SLA, rekening houdende met de verwachting dat de SLA waarden scherper moeten kunnen gesteld worden dan de huidige waarden.

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

Tabel 10: SLA installatie

16 Overige elementen uit het referentieaanbod

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

	Onderwerp	Analyse VRM	Conclusie VRM
1.	<p>TLN-WRO-TA-B-S-PAAA :</p> <p><i>(66) "Telenet offers via above described management function a tool set and environment allowing AO's to implement its own customer OAM and care system. This will allow AO's to build online view of their customers and allows some functionalities like view status of AO customer, do a link speed test, suspend/not suspend network access for AO CPE, do connectivity loopback tests, and providing of read/write SNMP access for certain CPE parameters etc."</i></p>	<p>Een operator gaat niet akkoord dat hij slechts een beperkte toegang krijgt tot het management van zijn eigen modems. Zoals deze paragraaf uit het referentieaanbod aangeeft, beslist Telenet zelfstandig tot welke elementen van zijn modem deze operator toegang krijgt, zonder dat de operator zelf hierin enige inspraak heeft gehad.</p> <p>De operator vraagt een omgekeerde aanpak: hij vindt het redelijk dat een aantal technische elementen van zijn modem (die een impact hebben op de stabiliteit van het network) onder de strikte controle blijven van Telenet alleen, maar vindt dat alle andere elementen toegankelijk moeten zijn voor hem. Dat impliceert ook dat Telenet in staat moet zijn om het management van al deze elementen mogelijk te maken via zijn wholesale systeem.</p> <p>Overeenkomstig de transparantieplichting in de CRC-beslissing van 29 juni 2018 is Telenet verplicht om bepaalde informatie te delen met de begunstigde operatoren.⁵⁸ De VRM oordeelt dat de gevraagde informatie pertinent is. Bovendien acht de VRM dat de gevraagde inspraak redelijk is en verwacht hij dat Telenet hier positief op zal ingaan.⁵⁹</p>	<p>Een begunstigde operator moet een grotere vrijheid kunnen hebben in het beheer van zijn eigen modem, zonder dat dit de stabiliteit van het network in gevaar kan brengen. De CRC vindt daarom dat Telenet en de begunstigde operator deze materie in samenspraak nader moeten uitwerken.</p>
2.	<p>TLN_WRO_GA_G_M_PAAD_V2.0 - Valid Request Framework</p> <p><i>"An entity may decide to submit</i></p>	<p>Deze paragraaf refereert nog aan de bepalingen in de vorige CRC besluiten van 1 juli 2011 waar toegangsvragende operatoren een 'upfront fee' moesten betalen. Vandaag bestaat deze voorwaarde niet meer en is deze paragraaf niet meer van toepassing.</p>	<p>Dergelijke passages moeten verwijderd worden.</p>

⁵⁸ Zie §§ 1020-1021 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018: "De operatoren die over een sterke machtspositie beschikken op de beschouwde markt moeten bepaalde, door de VRM vastgelegde, informatie openbaar maken zoals de boekhoudkundige informatie, de technische specificaties, de kenmerken van het network, de nadere bepalingen en voorwaarden voor levering en gebruik alsook de prijzen. De VRM preciseert in de delen hierna de maatregelen die gerechtvaardigd lijken. De VRM kan overigens later andere informatie preciseren waarvan het de publicatie noodzakelijk acht krachtens deze verplichting."

⁵⁹ Overeenkomstig § 865 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018.

	<i>a Letter of Intent to Telenet in which it obliges itself to immediately pay to Telenet ...”</i>		
3.	TLN_WRO_TA_T_T_PAAA_V2.0 - Co-location and physical interconnect.pdf §13	Overeenkomstig § 990 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018 mag Telenet voor zichzelf enkel een nieuwe technologie, nieuwe netwerkelementen, een nieuwe topologie, nieuwe software of nieuwe capaciteiten gebruiken die hem een duurzaam of tijdelijk concurrentievoordeel opleveren wanneer deze ontwikkelingen ook beschikbaar zijn op het niveau van wholesaletoegang en de operatoren een redelijke termijn hebben gekregen om hun eigen systemen aan te passen. Daarom moet Telenet voldoende tijdig aangeven wanneer een nieuwe RPOI ⁶⁰ toegevoegd moet worden. Aangezien Telenet in § 31 spreekt van een minimumtermijn van zes maanden voor het opzetten van een co-locatie, lijkt een notificatietermijn van 9 maanden voor de toevoeging van een RPOI redelijk.	Telenet moet een notificatietermijn van 9 maanden voor de toevoeging van een RPOI toevoegen aan zijn referentieaanbod.
4.	TLN-WRO-TA-G-C-PAAA General Certification Procedures <i>(46) “In the event that a certain AO-CPE needs an update to cope with the network upgrade, Telenet assumes that the AO will implement it in a 3 months timeframe. After that date Telenet will decide what to do, but an AO can by no means halt the network upgrade process from Telenet to happen.”</i>	Bijlage H van de CRC-beslissing van 29 juni 2018 definieert duidelijk de geldende termijnen voor IT-aanpassingen en aanpassingen aan het referentieaanbod. Het referentieaanbod van Telenet moet aan deze bepalingen voldoen.	Telenet moet deze passage aanpassen zodat deze conform is met Bijlage H van de CRC-beslissing van 29 juni 2018.
5.	TLN_WRO_GA_P_O_PAAB_V1.1 Voor de controle van de aanvragen tot compensatie wil Telenet een kostendekkende vergoeding aanrekenen aan de Begunstigde.	Paragraaf 391 van de CRC-beslissing van 3 september 2013 is enkel van toepassing op de aanvraag van een KPI rapport, niet op de controle van de aangevraagde compensatie: <i>«De VRM wijst er op dat Telenet dit rapport niet gratis dient te leveren aan de begunstigde, maar hiervoor</i>	Telenet moet deze sectie verwijderen uit haar referentieaanbod.

⁶⁰ Regional Point of Interconnect.

		<p><i>een redelijke prijs kan vragen. »</i></p> <p>Er bestaat dus geen wettelijke basis om deze vergoeding aan te rekenen. Daarnaast lijkt het niet redelijk dat Telenet een vergoeding kan aanrekenen indien de begunstigde een compensatie aanvraagt waar zij recht op heeft ter compensatie van de overtreding van bepaalde SLA's. Het ontradend effect dat Telenet aanhaalt zal eerder in de omgekeerde zin werken en dus nadelig zijn voor de begunstigde wanneer deze enkel probeert te voorzien in de rechtmatige verkrijging van compensaties wanneer Telenet haar SLA's niet haalt.</p> <p>Indien op een bepaald ogenblik zou blijken dat er onredelijk veel incorrecte aanvragen tot compensaties plaatsvinden, kan de VRM hiervoor aanpassingen aan het referentieaanbod voorstellen of accepteren.</p>	
6.	<p>§ 56 uit TLN_WRO_GA_G_M_PAAC_V1.1 - Algemene voorwaarden:</p> <p><i>"Finally, when it is established that the Beneficiary has not correctly followed the (technical and/or legal) requirements associated to the eligibility to connect to the Telenet Network or to a Service, Telenet has the right, next to claiming damages depending on the case, to terminate the Contract and/or Agreement."</i></p>	<p>De VRM gaat akkoord met het feit dat er moet voldaan worden aan de voorwaarden om toegang te krijgen, maar vindt dat de toegang afsluiten een zeer verre gaande maatregel is in verhouding tot de inbreuk. Tenslotte betreft het een fout aangaande de toegangsvraag en procedure die geen invloed hebben op het netwerk of de diensten van Telenet. De VRM erkent dat Telenet uitiem de mogelijkheid moet hebben om een contract met de begunstigde (tijdelijk) stop te zetten, maar dit kan enkel wanneer er voldoende zwaarwichtige redenen zijn om dit te doen. Ter garantie dat dit niet op lichtzinnige wijze gebeurt moet de VRM steeds 30 dagen op voorhand hiervan op de hoogte worden gebracht.</p> <p>Telenet reageert dat het <i>"ultiem wel de mogelijkheid moet hebben om een relatie tijdelijk stop te zetten."</i> De VRM ontkent dit ook niet, maar vindt niet dat een fout in de aanvraag voldoende zwaarwichtig is om tot deze drastische actie over te gaan.</p>	<p>Telenet moet de paragraaf als volgt aanvullen: <i>"In dat geval zullen de bepalingen van de sectie "Termination for cause" van toepassing zijn.</i></p>
7.	<p>§ 173 in 5.1.2.1 ROBB en § 168 in 5.1.2.1 ROTV</p> <p><i>"Telenet kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor de correctheid van het resultaat van deze controle, dat als louter indicatief dient beschouwd te worden."</i></p>	<p>In § 943 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018 staat: <i>"Opdat deze operationele processen efficiënt en soepel verlopen, is het essentieel dat [de operationele ondersteuningssystemen] zo accuraat mogelijk zijn en zoveel mogelijk geautomatiseerd worden."</i> Volgens de VRM kan Telenet wel verantwoordelijk gesteld worden voor deze (in)correctheid indien zij zich niet heeft toegewijd tot het zo accuraat mogelijk maken van het opgeleverde resultaat.</p>	<p>Telenet moet deze paragraaf verwijderen uit haar referentieaanbod</p>

		De VRM wil er ook op wijzen dat Telenet onrechtstreeks wordt genoodzaakt tot het creëren van een zo accuraat mogelijk systeem doordat het onderworpen wordt aan een “Pre-Order” SLA. Immers, een inaccuraat systeem zal leiden tot een stijging van het aantal pre-order aanvragen dewelke manueel moeten verwerkt worden en kan dus mogelijks leiden tot het niet behalen van de “Pre-Order” SLA.	
8.	§ 148 in 4.2.2.2 ROBB <i>“Hiertoe behoort ook de Certificatie van de technici die in opdracht van de Begunstigde handelingen van installatie, onderhoud en herstelling uitvoeren, evenals van de apparatuur en software die op het Telenet Netwerk wordt aangesloten en de interfaces tussen de informatiesystemen van de Begunstigde en het informaticasysteem van Telenet en andere systemen.”</i>	Volgens de VRM is het niet gerechtvaardigd dat Telenet de interface van het informatiesysteem van de begunstigde operator onderwerpt aan een certificatie. Telenet dient de technische specificaties over te maken waaraan de betrokken interface moet voldoen, maar uiteindelijk is het de verantwoordelijkheid van de begunstigde operator dat zijn informatiesysteem correct communiceert met dat van Telenet, in overeenstemming met de technische specificaties.	Telenet moet deze paragraaf aanpassen zodat er geen certificatie van de interface van het informatiesysteem van de begunstigde operator wordt gevraagd.
9.	Contractuele aspecten in de breedband (ROBB) en TV (ROTV) bijlagen van het referentieaanbod	Het ROBB document en het ROTV document bevatten een uitgebreide sectie “Contractuele aspecten” dat onderwerpen zoals rechten en plichten van beide partijen en contractuele onderdelen zoals onderhandeling, aanpassing, stopzetting etc. behandelt. Er is echter een specifieke bijlage “Algemene voorwaarden” die ook al deze aspecten behandelt maar in meer detail en in meer juridisch jargon. Deze aspecten worden dus meermaals behandeld in het referentieaanbod. Dit is niet aangeraden aangezien dit bij de verdere evolutie van het referentieaanbod kan leiden tot inconsistenties tussen de twee versies, waarbij één versie wel is aangepast en de andere niet. Met andere	Telenet zal het hoofdstuk 4. Contractuele aspecten (of tenminste de dubbele vermeldingen uit de Algemene voorwaarden) verwijderen uit het onderdeel “ROBB” en “ROTV”.

		woorden, deze dubbele vermelding maakt het referentieaanbod minder transparant ⁶¹ . Telenet zal daarom het hoofdstuk 4. Contractuele aspecten (of tenminste de dubbele vermeldingen uit de Algemene voorwaarden) verwijderen uit het onderdeel "ROBB" en "ROTV".	
10.	Een begunstigde wil een duidelijk beeld hebben op de zenders die Telenet aanbiedt.	Telenet heeft een website (https://www2.telenet.be/nl/basic-channels/) waar de begunstigde voor elke postcode kan controleren welke zenders er worden uitgezonden, maar dit geeft de begunstigde geen duidelijk overzicht van alle beschikbare kanalen. Om op de hoogte te blijven van alle kanaalveranderingen zou een begunstigde dan dagelijks manueel alle postcodes moeten controleren om na te kunnen gaan welke zenders er lokaal zijn verdwenen/bijgekomen. Dat is niet werkzaam gezien de tientallen postcodes en kanalen die moeten gecontroleerd worden. Het is beter om in het referentieaanbod een bijlage toe te voegen die een matrix bevat waarin alle postcodes en beschikbare kanalen opgelijst staan. Elke verandering aan de zenders moet dan kenbaar gemaakt worden via een aanpassing van het referentieaanbod.	Telenet zal in het referentieaanbod een bijlage toevoegen die een matrix bevat waarin alle postcodes en de beschikbare kanalen opgelijst staan. Elke verandering aan de zenders moet dan kenbaar gemaakt worden via een aanpassing van het referentieaanbod.
11.	In het kader van de evolutie van het televisieaanbod en van de decoder kan het zijn dat een begunstigde meerdere NIT ⁶² 's, meer bandbreedte of meerdere kanalen voor zijn EMM ⁶³ -verkeer of decoder-updates nodig heeft.	Volgens § 993 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018 moeten <i>"de interne en derde aanvragers van toegang ... toegang hebben tot dezelfde technische en commerciële informatie betreffende de betrokken wholesale-input,..."</i> Daarboven is er nog de algemene non-discriminatie verplichting ⁶⁴ en de toegangsverplichting ⁶⁵ , die Telenet verplichten om de vraag van de begunstigde grondig te onderzoeken.	Telenet moet in samenspraak met de begunstigde dergelijke verzoeken grondig onderzoeken.

⁶¹ Zie §§ 1023-1024 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018: *"Het transparantiebeginsel bekleedt een fundamentele functie enerzijds voor de alternatieve operatoren die reeds begunstigde zijn, of de mogelijke begunstigten van een wholesaleaanbod, en anderzijds voor de regulator: [...]*

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

⁶² Network Information Table: dit bevat de noodzakelijke informatie over het netwerk en hoe het TV-transport georganiseerd is op dit netwerk

⁶³ Entitlement Management Message: dit is een onderdeel van het "Conditional Access System".

⁶⁴ Zie § 969 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018: *"De operator met een sterke machtspositie dient dus alle alternatieve operatoren dezelfde service (ook de verwante diensten) aan te bieden als deze waarvan hij zelf gebruikmaakt."*

⁶⁵ Zie § 866 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018: *"De verplichting om toegang te verstrekken geldt enkel voor redelijke verzoeken. De SMP-operator mag weigeren om een verzoek om toegang in te willigen wanneer dat verzoek niet redelijk is,"*

17 Besluit en inwerkingtreding

- 154 Op [datum] is de Algemene Kamer van de VRM bijeengekomen en heeft zij beslist dat het referentieaanbod van Telenet integraal aan de opmerkingen in deze beslissing moet worden aangepast. Deze beslissing van de VRM treedt in werking op de eerste dag van de maand die volgt op de publicatie van deze beslissing. Indien bepaalde wijzigingen een IT-implementatie noodzakelijk maken, moet deze implementatie binnen zes maanden na publicatie van deze beslissing plaatsvinden zodat de alternatieve operatoren binnen dezelfde termijn gebruik kunnen maken van deze systemen.
- 155 De VRM keurt het referentieaanbod goed voor zover Telenet het referentieaanbod integraal aan de opmerkingen in deze beslissing aanpast, en dit ten laatste binnen de 30 dagen vanaf de publicatie van huidige beslissing.
- 156 Ten slotte benadrukt de VRM dat het referentieaanbod te allen tijde gewijzigd moet kunnen worden om rekening te houden met de ontwikkeling van de Telenet-aanbiedingen en de verzoeken van de begunstigden, in overeenstemming met de maatregelen die opgelegd worden in de CRC-beslissing van 29 juni 2018 en de doelstellingen van het regelgevende kader.

18 Beroepsmogelijkheden

157 [Wordt later ingevuld]

19 Ondertekening

158 [Wordt later ingevuld]

Bijlage 1 Technische vragen aangaande decoder en modem

Vraag	Antwoord
Op welke manier is de SNMP ⁶⁶ -configuratie per modem type georganiseerd? Over welke SNMP-bevoegdheden op de modem beschikt de begunstigde?	Telenet stelt dat dit onderdeel is van het confidentiële deel van het referentieaanbod. De gevraagde informatie wordt dus ter beschikking aan elke begunstigde die een <i>“non-disclosure agreement”</i> heeft ondertekend.
Wat is het DOCSIS downstream carrier frequency plan? Wat zijn de “preferred frequencies”?	Aangaande het DOCSIS downstream carrier frequency plan stelt Telenet dat het weinig relevant is om te weten wat het dynamisch upstream beheer van Telenet is omdat de scanning algoritmes op de huidige CPEs zo performant zijn dat een dergelijke scanning tegenwoordig zeer snel verloopt. Vroeger was deze kennis wel nodig om te beletten dat de modem 15 minuten moest scannen. Preferred frequenties kunnen variëren in functie van de hoeveelheid ruis die gedetecteerd wordt op die frequentie. De “preferred frequencies” veranderen dus en daarom is hun opname in het referentieaanbod niet nuttig.
Wat is het dynamisch upstream beheer van Telenet en op welke manier kan de begunstigde dit monitoren?	Vandaag gebruikt Telenet de standaard upstream frequentie 5-65MHz. De upstreamcapaciteit wordt volautomatisch beheerd door bonding groups, load balancing,... Gezien dit proces automatisch verloopt en geen integratie vraagt van de begunstigde lijkt het niet noodzakelijk om dit proces in detail te beschrijven in het referentieaanbod.
Wat is de tijdslijn die beschrijft hoe de koppeling van een “config file” ⁶⁷ aan een modem werkt?	Figuur 3.1 in hoofdstuk 3 “AO Euro-Doocsis 3.0 CPE General Functional Requirements” uit bijlage “Specification and Certification for AO Modem” beschrijft hoe een modem zijn config file krijgt wanneer hij zich verbindt met het coax netwerk.
Is een toegangsauthenticatie mogelijk zonder DHCP-discover ⁶⁸ (gezien sommige diensten geen DHCP-discover gebruiken)?	Zoals beschreven in het referentieaanbod, voert de modem altijd een DHCP-discover uit op de DHCP-server van Telenet dus een authenticatie zonder DHCP-discover is niet mogelijk. De DHCP-discover van CPE's achter de modem zijn de verantwoordelijkheid van de begunstigde operator die deze CPE's beheert.

⁶⁶ Simple Network Management Protocol (SNMP) is een toepassingslaag-protocol dat zorgt voor een gemakkelijke overdracht van managementinformatie tussen netwerkmachines.

⁶⁷ Kabelmodems krijgen hun operationele parameters met behulp van configuratiebestanden. Deze configuratiebestanden bepalen wat het internetabonnement zal zijn, welke aanvullende diensten worden geactiveerd en andere configuratiegegevens.

⁶⁸ Toestellen die op het netwerk komen, kunnen via een DHCP discover een IP-adres aanvragen aan de DHCP-servers in het netwerk.