

BIPT

Tav De Heer Axel Desmedt
Raadslid

De Heer Peter Vuchelen

Koning Albert II-laan 35
1000 Brussel

Mechelen, 12 november 2020

STRIKT VERTROUWELIJK EN AANGETEKEND

Geachte heer Desmedt,
Geachte heer Vuchelen,

Onderwerp: Antwoord op de raadpleging van het ontwerpbesluit van de Raad van het BIPT betreffende de analyse van de enige heffingen (“one-time fees”) en de maandelijkse huurprijs “SLA Repair” van de referentieaanbieding van Telenet

Wij verwijzen naar het ontwerpbesluit van de Raad van het BIPT betreffende de analyse van de enige heffingen (“one-time fees”) en de maandelijkse huurprijs “SLA Repair” van de referentieaanbieding van Telenet van 12 oktober 2020.

Naar aanleiding van een pre-consultatie van het model dat werd opgesteld voor het bepalen van deze enige heffingen, heeft Telenet reeds bepaalde vragen en commentaren overgemaakt op 12 maart 2020.

Wij merken op dat het huidige Ontwerpbesluit op een aantal punten verwijst naar de vragen en commentaren van Telenet en danken het BIPT dan ook om de bijkomende verduidelijkingen. Daarnaast blijven er bepaalde elementen in het Ontwerpbesluit waarmee Telenet zich niet akkoord kan verklaren. Gelieve hieronder dan ook onze commentaren aan te treffen met betrekking tot deze punten.

A. Onze commentaren met betrekking tot de niet-gemodelleerde diensten

1. Implementatiekosten

Juridische basis voor het vastleggen van een vergoeding ter compensatie van de implementatiekosten - We verwijzen hierbij graag naar onze eerdere commentaren zoals geformuleerd naar aanleiding van de pre-consultatie van het “OTF” kostenmodel op 12 maart 2020.

In het Ontwerpbesluit wordt er gesteld dat er geen juridische basis bestaat voor het toekennen van een implementatievergoeding. Enerzijds vanwege de vernietiging van het Besluit van 11 december 2013 door de Beslissing van het Hof van Beroep op 25 oktober 2017, anderzijds wordt er gesteld dat er in het huidige CRC-besluit van 29 juni 2018 geen verwijzing meer bevat naar het ontvangen van vergoedingen voor de aanvankelijke implementatiekosten. Wat betreft dit laatste punt willen we graag aanbrengen dat ons inziens de uitdrukkelijke bedoeling was van het CRC-besluit van 29 juni 2018 om hier geen uitspraak over te doen, maar dat dit onderdeel moest uitmaken van de toekomstige besluiten inzake tarifiering van de wholesalediensten (cfr paragraaf 2601 van het CRC-besluit van 29 juni 2018) *“Mocht blijken dat er rekening moet worden gehouden met implementatiekosten, zouden die worden behandeld in het kader van de ontwikkeling van de kostenmodellen en van eventuele onderliggende besluiten met betrekking tot de tarifiering van de wholesalediensten.”*

Op basis van bovenstaande paragraaf lijkt er ons dus wel degelijk een juridische basis voorhanden te zijn om in het kader van het huidige Besluit inzake de “One Time Charges” een vergoeding te bepalen ter compensatie van de toekomstige implementatiekosten telkens er een nieuwe begunstigde operator dient te worden geïmplementeerd (zie hieronder). Uiteraard dient er bij het bepalen van deze vergoeding te worden voldaan aan de overige principes zoals ondermeer voorzien in het CRC-besluit van 2018. Zo dienen de vergoedingen kostengeoriënteerd te zijn, ze mogen geen drempel vormen voor het vragen van toegang, etc.

Het aanbrengen van een nieuwe begunstigde operator vraagt telkens een belangrijke inspanning van Telenet – De totale kosten voor het aanbrengen van een nieuwe begunstigde operator wordt geraamd op minstens 850 kEUR. Deze kosten hebben voor de helft betrekking op een IT-implementatie die per begunstigde operator moet worden voltooid (zie hieronder) en anderzijds zijn er hier ook netwerkcomponenten die per begunstigde operator dienen te worden voorzien (zoals de initiële interconnectie). Het betreft hier dus telkens bijkomende kosten per begunstigde operator die niet vervat zaten in de oorspronkelijke implementatiekosten voor het opstellen van het Wholesale-systeem. In dat opzicht is de redelijke vergoeding voor implementatiekosten die Telenet verzoekt dus ook geen vergoeding voor eerdere kosten, maar gaat het om een vergoeding voor kosten die telkenmale moeten gemaakt worden indien een nieuwe begunstigde operator zich aandient voor implementatie.

Bovendien in tegenstelling tot wat er eerder werd gesteld in het Besluit van 29 juni 2018 en in het huidige Ontwerpbesluit levert het aanbrengen van nieuwe begunstigde operatoren niet telkens een bijkomend voordeel op voor Telenet in de vorm van bijkomende wholesalediensten. Vandaag is er reeds 1 begunstigde operator actief op succesvolle wijze op het Telenet netwerk. Daarnaast heeft Telenet op dit ogenblik 2 lopende implementatieaanvragen waarvoor alles in het werk werd gesteld om effectief over te gaan tot implementatie. Het valt te verwachten dat deze begunstigde operatoren hiermee niet steeds “nieuwe” klanten zullen aanbrengen op het “Wholesale” coax-netwerk. Naarmate het aantal begunstigde operatoren stijgt zal ook de migratie van klanten tussen begunstigde operatoren op het Telenet netwerk mogelijk worden en toenemen.

De hoge implementatiekost voor het aanbrengen van een nieuwe begunstigde operator gaat dus niet gepaard met toename van de “wholesale” eindklanten, gezien het te verwachten valt dat deze begunstigde operatoren elkaar ook onderling zullen beconcurreren voor het

aanbieden van televisie en breedbanddiensten op Coax. Telenet wordt hier dus enkel geconfronteerd met een hoge kost, zonder de compensatie van bijkomende inkomsten zoals wel wordt verondersteld in oa het huidige Ontwerpbesluit.

Detailtering van de implementatiekosten – De totale implementatiekosten per nieuwe begunstigde operator geschat op minstens 850 kEUR. De oefening voor dergelijke inschatting is recent gebeurd naar aanleiding van de 2 concrete aanvragen voor Wholesale toegang bij Telenet. Zoals hierboven aangeduid heeft Telenet als gevolg van deze aanvragen intern reeds de nodige stappen ondernomen voor het kunnen opstarten van deze initiatieven/projecten. In het kader daarvan werd ook een inschatting gemaakt van de kosten per begunstigde operator.

Voor wat betreft de detailtering van de interconnectie verwijzen we naar onze onderstaande commentaren inzake de interconnectiekosten. De IT-kosten kunnen als volgt worden gedetailleerd:

Setup voor een nieuwe begunstigde operator in onze IT & netwerk systemen omvat volgende aspecten, dewelke de prijs drijven:

1. Configuratie van producten en product catalogus: specifiek per begunstigde operator, standalone en/of Bundel
 - Ontwikkeling & testen
2. Order proces van de begunstigde operator naar Telenet:
 - Er zijn aanpassingen nodig per begunstigde operator voor de API's die ervoor dienen te zorgen dat de juiste orders van elke begunstigde operator naar Telenet doorstromen
 - Er is configuratie nodig van het order proces en de interface per begunstigde operator
3. Security setup per begunstigde operator
 - Om data uitwisseling mogelijk te maken dienen er afspraken gemaakt te worden om op een secure wijze deze informatie uit te wisselen
 - Per begunstigde operator dienen de specifieke configuratie te worden voorzien van de security setup
4. E2E Testen van het proces inclusief begunstigde operator testing. Bij de setup van een nieuwe begunstigde operator, zal deze ook zijn applicatie/interface/proces dient te voorzien naar ons toe wat de E2E testen intensief maakt
 - Een begunstigde operator is vrij om de user interface zelf te bepalen waardoor het testproces vee aandacht vergt zodat alle informatie in het proces correct stroomt tussen Telenet en de begunstigde operator
 - We voorzien voldoende testsupport vanuit Telenet om de E2E testen te ondersteunen en mee te onderzoeken naar problemen waar nodig
 - De security setup dient E2E getest te worden
5. User interface bij Telenet
 - Het WHS Operations team dient in de User Interface (GUI) een view per begunstigde operator te hebben
6. Multi-tenancy (begunstigde operator ID's)
 - We dienen bij een nieuwe begunstigde operator de Multi-Tenancy extensief te testen gezien dit de eerste keer zou zijn dat we dit effectief gaan gebruiken
7. Facturatie:
 - Vandaag hebben we maar één WHS klant die een maandafrekening krijgt en we dienen per nieuwe begunstigde operator deze te configureren

- Facturatie configuratie dient ook plaats te vinden in de Finance applicaties
 - Onze systemen dienen te worden getest als verschillende begunstigde operatoren die potentieel op dezelfde locatie een (ander) product trachten te bestellen/activeren
8. Rapportering:
- Vandaag differentiëren we WHS rapportering van Retail rapportering. Weliswaar dienen we de WHS rapportering op te splitsen per begunstigde operator op basis van de Multi-Tenancy
 - Deze rapportering omvat o.a. rapportering rond SLA's, API logging en ook o.a. het Pooltask proces
 - Data voor de begunstigde operatoren voor o.a. reconciliatie van de factuur:
 - We voorzien vandaag een overzicht van het data verbruik: deze dient opgesplitst te worden per begunstigde operator
 - Dagelijkse uitwisseling van rapporten
9. FUP:
- FUP implementeren voor elke nieuwe begunstigde operator en E2E testen (begunstigde operator ID's)
10. Ticketing:
- We gebruiken een ticketing systeem waarvan de afhandeling ook naar een mailbox wordt verstuurd voor operationele afhandeling
 - Vandaag voorzien we in een mailbox de tickets van de bestaande begunstigde operator. We dienen te differentiëren zodat alle tickets per begunstigde operator apart kunnen behandeld worden
 - Er zijn aanpassingen nodig per begunstigde operator voor herstellingen op een niet Telenet-kabelnetwerk (Fluvius gebied)
11. Platform/systeem integriteit controle mechanisme:
- Dit moet uitgebreid worden per begunstigde operator om een correcte werking voor alle begunstigde operatoren te garanderen
12. Infrastructuur/ Capaciteit
- Vandaag zijn de transacties/interacties op onze API's voorzien voor 1 begunstigde operator
 - Dit moet uitgebreid worden per begunstigde operator
 - Dit kan betekenen dat we een uitbreiding van onze infrastructuur dienen te doen, aanpassingen van onze code en/of configuratie zodat we de hogere load kunnen dragen
13. Set-up box (STB), modem, smart card whitelisting:
- Dit moet uitgebreid worden per begunstigde operator zodat de begunstigde operator zijn eigen STB's, modems, en smart cards kan uitrollen

Geen toepassing van een implementatievergoeding bij Proximus – In het Ontwerpbesluit wordt ook verwezen naar het niet gebruikelijk zijn van het toekennen van een tarief voor de vergoeding van implementatiekosten. Hiervoor wordt ondermeer verwezen naar het feit dat dergelijke tarieven niet van toepassing zouden zijn bij het gereguleerd aanbod van Proximus, *“Het BIPT herinnert er overigens aan dat de betaling van een implementation fee een eerder uitzonderlijke praktijk is (er is bijvoorbeeld nooit een implementation fee ingevoerd voor de toegang tot de wholesalediensten van Proximus en Proximus vraagt geen implementation fee om toegang te krijgen tot zijn commerciële FTTH-aanbod)”*.

Net zoals voor andere elementen (vb vaststellen van de tarieven voor co-locatie) willen we benadrukken dat een loutere vergelijking met Proximus, die ogenschijnlijk geen tarief voor

implementatie hanteert, vaak moeilijk te maken is. Er moet immers gekeken worden naar een coherent geheel van alle tarieven die worden toegepast door Proximus zonder dat deze als vergoeding voor implementatie worden bestempeld.

We verwijzen hiervoor naar de tarievenbijlage voor de gereguleerde diensten op de Proximus Wholesale website (zie bijlage 1). Deze bijlage bevat een specifiek tabblad “Start-up, provisioning en IT” waarin een hele reeks van niet-recurrente vergoedingen worden opgelijst voor handelingen die worden gesteld tijdens de implementatie van een nieuwe begunstigde operator zowel bij Proximus als bij Telenet. Aan de hand van de Proximus tarievenbijlage blijkt dat hiervoor specifieke niet-recurrente vergoedingen voor worden voorzien, terwijl deze handelingen bij Telenet allemaal vallen binnen de algemene “vergoeding voor implementatie”. Wij verwijzen hiervoor ondermeer naar volgende elementen:

- Start-up uurtarief “*Explanation on offer by Proximus specialist. Due until first install of a VP to a DSLAM*” → Eerder vroeg Telenet al inzicht in de toepassing van dit tarief voor Telenet tijdens de implementatiefase (tot wanneer zouden we dit tarief kunnen toepassen bij Telenet tijdens een implementatie?). Telenet rekent geen aparte vergoedingen per uur aan voor alle uitwisselingen, antwoorden op vragen, presentaties, etc in het kader van een aanvraag/vraag voor informatie voor gereguleerde diensten.
- IT-Databases-Initial License (16,6 kEUR): Wij verwijzen naar de detaillering van de IT-implementatiekosten voor Telenet. Hierbij wordt ook een deel van de licenties die Telenet aan te vragen gealloceerd aan de verschillende afnemers die toepassing maken van onze systemen. Ook bij Telenet zit dergelijke kost vervat in de implementatievergoeding daar waar er bij Proximus hiervoor een apart tarief wordt aangerekend.

Geen vergoeding van de implementatiekosten in de IT mark-up - Wij begrijpen de bemerking van de regulatoren dat er reeds bepaalde kosten onrechtstreeks worden gecompenseerd ondermeer via de toepassing van de IT-mark up. Het is dus ook van belang om zeker te zijn dat bepaalde kosten niet dubbel worden vergoed, enerzijds met toepassing van een specifiek tarief en anderzijds door middel van de IT-mark up. Met betrekking tot de kosten voor implementatie kunnen we echter stellen dat deze kosten niet eerder werden meegedeeld of gerapporteerd in kader van andere oefeningen (bijvoorbeeld bij het vaststellen van de maandelijkse vergoedingen, etc). Deze kosten waren bijvoorbeeld niet opgenomen in de kosten die Telenet eerder heeft gerapporteerd in het kader van IT-ontwikkelingen specifiek voor het aanbieden van wholesalediensten (cfr onze input van 15 februari 2019). In dat overzicht (zie hieronder) werden de effectieve investeringen van 2011 tot en met 2018 gerapporteerd. Daarnaast werd ook het budget van 2019 meegedeeld. De projecten onderliggend aan deze kosten hebben echter geen betrekking op het aanbrengen van een nieuwe begunstigde operator. Immers in de periode van 2011-2018 was er geen aanvraag die leidde tot een uiteindelijk project. En ook in het budget voor 2019 werd er geen rekening gehouden met de kosten van een eventuele implementatie van een nieuwe begunstigde operator. Gezien de IT-mark-up gebaseerd werd op onderstaande meegedeelde kosten, zit er dus geen (onrechtstreekste) vergoeding voor de implementatiekosten vervat in de IT-mark up.

Redelijke kostengeörienteerde vergoeding per begunstigde operator die rekening houdt met toepassing van het gereguleerd aanbod - Wij begrijpen uit het Ontwerpbesluit dat de toepassing van een tarief ter vergoeding van de kosten voor een implementatie met de nodige omzichtigheid dient te gebeuren. Er is een genuanceerder juridisch kader dat in acht moet worden genomen, er zijn de doelstellingen van kabelregulering zelf die niet mogen ondergraven worden door het vastleggen van een vergoeding voor implementatie, etc. Telenet is er zich dus van bewust dat het toepassen van de oorspronkelijke tarieven als implementatievergoeding niet langer gerechtvaardigd is.

Dit neemt niet weg dat we wel achten dat het mogelijk en zelfs gerechtvaardigd is dat er een redelijke vergoeding zal worden bepaald in hoogte van de begunstigde operator. De bepaling van deze vergoeding dient gebaseerd te zijn op de hierboven aangehaalde kosten (zijnde 850 kEUR). Doch we zijn akkoord dat Telenet hier ook een deel van deze kosten zelf ten laste zal nemen. Daarnaast willen we ook voorstellen dat de betaling van de redelijke vergoeding voor implementatie gespreid wordt in de tijd. Meer concreet stellen we voor dat er 25% van de implementatievergoeding verschuldigd is bij het voltooien van de implementatie. Vervolgens zal er telkens opnieuw 25% van de implementatievergoeding verschuldigd zijn bij respectievelijk 10k klanten, 25k klanten en 50k klanten in hoofde van de begunstigde operator.

	Implementatievergoeding
Voltooien van de implementatie	25%
10k klanten	25%
25k klanten	25%
50k klanten	25%

2. Interconnectiekosten

In het Ontwerpbesluit worden er opnieuw geen vergoedingen voor interconnectie tussen de netwerken van de kabeloperatoren de begunstigde operator bevestigd. Hierbij wordt er verwezen naar het bestaan van de maandelijkse vergoedingen, het feit dat dergelijke elementen niet voorkomen in andere wholesaleaanbiedingen en de mogelijkheid tot een toegangsbarrière.

De maandlijkste vergoedingen zijn onvoldoende voor het compenseren van de interconnectiekosten – In het Ontwerpbesluit wordt er terecht gesteld dat er reeds een maandelijkse vergoeding is vastgesteld voor de interconnectie. Het Besluit van 26 mei 2020 bevat in dit verband volgende tarieven voor 2020: € 5,50 voor een poort van 1Gbps; € 36,75 voor een poort van 10 Gbps en € 153,35 voor een poort van 100 Gbps.

Dit belet echter niet dat er geen bijkomende “one time charges” of enige heffingen mogelijk zijn ter compensatie van de effectief gemaakte kosten voor hardware, etc. Het Besluit van 26

mei 2020 bepaalt in dit verband uitdrukkelijk: *“Het BIPT verduidelijkt dat het niet uitgesloten is dat bepaalde enige heffingen daaraan gekoppeld kunnen worden. Dat aspect zal in voorkomend geval behandeld worden in het kader van de tarifiering van de enige heffingen.”*

Gezien Telenet van mening was dat de vergoedingen voor de interconnectie kaderde binnen de oefening van de enige heffingen, werd hiervoor geen input overgemaakt in het kader van de maandelijkse tarieven. Het is pas in onze eerste aanlevering van data voor de “One Time Charges” van 10 januari 2020 dat deze gegevens werden overgemaakt (zie bijlage Non-recurring charges_input BIPT 10012020 V3, tabblad set-up transit points’). De maandelijkse tarieven die werden bepaald voor interconnectie kunnen dus niet gebaseerd zijn op de effectieve kosten in het kader van de interconnectie, gezien deze pas later werden gedetailleerd.

Zoals eerder meegedeeld, kunnen de kosten per op te zetten interconnectie als volgt worden gedetailleerd:

Cost per regional switch		Cost
HARDWARE		
Chassis	1	25.611,00 €
Basic controller	1	11.402,00 €
IOM	3	33.765,00 €
100Gbps MDA	5	67.825,00 €
Total cost		138.603,00 €
Cost per 100Gbps		27.720,60 €
per 100 Gbps dedicated MDA board	1	27.720,60 €
per 100 Gbps shared MDA boards	4	110.882,40 €
HW needed per 100Gbps in location		138.603,00 €
Redundant setup in Mechelen per 100Gbps		138.603,00 €
connectivity location and Mechelen per 100Gbps		45.000,00 €
cost volume measurement tool per 100Gbps		100.000,00 €
Totale hardware kost per 100Gbps		422.206,00 €
Kosten voor installatie en configuratie		8.190,00 €

Bovenstaande kosten werden eerder reeds volledig onderbouwd door de nodige offertes, cfr onze brief van 20 december 2018.

Tot slot willen we ook aangeven dat de levensduur van deze hardware beperkt is tot 5 jaar. Na 5 jaar is deze apparatuur verouderd en moet deze worden aangepast om te kunnen voldoen aan de nieuwe standaarden.

Rekening houdend met een effectieve kost van 422 kEUR per 100G en een afschrijving van 5 jaar, komen we op een maandelijkse kost van 7kEUR per 100G. Een maandelijkse vergoeding van slechts € 153,35 per 100G is dus ruimschoots onvoldoende voor het dekken

van de kosten die Telenet uitsluitend ten behoeve van een begunstigde operator dient te maken.

Dergelijke vergoeding is niet voorhanden bij andere wholesaleaanbiedingen – Ook hier willen we vooral benadrukken dat er naar een coherent geheel van de wholesale opstelling en de daarmee samenhangende kosten moet worden gekeken. Bijvoorbeeld het feit dat dergelijke kosten niet voorhanden zijn bij Proximus is eerder al besproken. De netwerkopstelling en de verdeling van de verantwoordelijkheden bij Proximus zijn dan ook sterk verschillend. In de wholesale opstelling van Proximus zijn dergelijke netwerkcomponenten (BNG) ook voorhanden doch hier dienen al deze elementen voorzien te worden door de begunstigde operator. De begunstigde operator is hier zelf verantwoordelijk voor het voorzien en beheren van deze componenten. Voor beide wholesale opstellingen zijn dus dezelfde componenten/kosten noodzakelijk, doch bij Proximus dient deze kost volledig gemaakt te worden door de begunstigde operator, daar waar Telenet deze dienst aan de begunstigde operator aanbiedt maar hiervoor de specifieke kosten doorrekent.

Eerder werd de technische netwerkopstelling die Telenet vooropstelde voor het aanleveren van wholesalediensten bevestigd de regulatoren. Het goedkeuren van de opstelling (waarbij Telenet instaat voor de hele netwerkopstelling) zonder hierbij de effectief gemaakte en onderliggende kosten te kunnen doorrekenen naar de Begunstigde operatoren lijkt niet coherent.

Bovendien plaatst dit Telenet in een oneerlijke en nadelige positie ten opzichte van de wholesale opstelling bij Proximus, waar begunstigde operatoren ook dergelijke kosten zelf moeten dragen.

De toepassing van deze vergoedingen vormt geen toegangsbarrière – Net zoals bij de implementatie van Orange zit de initiële set-up vervat in de initiële implementatievergoeding, mits er een redelijke vergoeding voor implementatie wordt bevestigd die rekening houdt met de diverse bovenvermelde kosten, inzake IT en interconnectie, dient er geen bijkomende enige heffing naar aanleiding van de implementatie te worden voorzien.

We herhalen hierbij ook nogmaals dat begunstigde operatoren bij andere wholesale operatoren (zoals Proximus) ook dergelijke kost moeten betalen. Dergelijke kost maakt dus deel uit van iedere business case van een begunstigde operator en kan in die zin ook geen toegangsbarrière vormen.

Bovendien lopen de investeringen van Telenet (en de vergoedingen die een begunstigde operator desgevallend dient te betalen) volledig gelijk met het succes van de begunstigde operator. Hoe meer klanten een begunstigde operator heeft, hoe meer verkeer deze veroorzaken, hetgeen een uitbreiding van het aantal interconnectiepunten betekent voor het spreiden van het verkeer.

Redelijke bijkomende enige heffing ter compensatie van de effectief gemaakte interconnectiekosten – Rekening houdend met bovenstaande commentaren hopen wij voldoende te hebben aangetoond dat de kost voor interconnectie een belangrijke kost is die niet of minstens onvoldoende wordt gecompenseerd in het voorliggende Ontwerpbesluit en de reeds vastgestelde maandelijkse vergoedingen. Wij verzoeken dus om op basis van de mogelijkheid die hiertoe voorzien wordt in het Besluit van 26 mei 2020 een bijkomende heffing vast te leggen die op redelijke wijze de kosten voor interconnectie vergoed. Net zoals het geval is bij de vergoeding voor implementatie is Telenet wel akkoord om een redelijk deel van deze kosten zelf ten laste te nemen.

B. Onze commentaren met betrekking tot activatie en installatie

1. Activatie

Wij danken het BIPT voor de verduidelijking voor de toepassing van het tarief voor activatie. Met name de combinatie met het tarief voor installatie (“Single Visit” of “Single Installer”) en de toepassing op adresniveau (ook van toepassing bij een verhuizing).

Graag hadden we nog een bijkomende verduidelijking gekregen omtrent de toepassing van dit tarief naar aanleiding van een product migratie. In het Ontwerpbesluit wordt er gesteld dat het tarief van toepassing is bij het activeren van één of meerdere diensten. Er wordt echter niet vermeld of deze diensten gelijktijdig moeten worden geactiveerd. Indien een eindklant dus migreert van product (bijvoorbeeld van BB only naar BB+TV) is er een vergoeding voor de migratie van het product. Is het conform het Ontwerpbesluit om in dat geval ook een vergoeding voor activatie aan te rekenen gezien er een bijkomend product moet worden geactiveerd? Dit lijkt ons gerechtvaardigd omdat er naast de werkzaamheden inzake de migratie ook bijkomende werkzaamheden moeten worden gesteld die normaal gedekt worden door de vergoeding voor activatie (verwijderen van een filter bij overgang van BB naar BB+TV).

C. Onze commentaren met betrekking tot de-activatie en de-installatie

De-activatie van een lijn – In het huidige Ontwerpbesluit wordt er gesteld dat er geen de-activatie kan worden aangerekend “*wanneer de klant actief blijft op het kabelnetwerk bij een andere operator*”. We verzoeken om de toepassing van dit tarief eenvoudiger toepasbaar te maken en automatisch te voorzien bij het de-activeren van de diensten bij een begunstigde operator. Enerzijds lijkt ons dit gerechtvaardigd vanwege de diensten zelf die moeten verricht worden bij het stopzetten van de diensten in hoofde van een eindklant. Dit onderstelt steeds de nodige administratieve verwerking door de wholesaleafdeling. Ook eens meerdere begunstigde operatoren actief zullen zijn op het kabelnetwerk, zullen er bijkomende werkzaamheden en verificaties nodig zijn om te verzekeren dat de de-activatie correct is. Zoniet kan er mogelijks een impact zijn op het activeren van de dienstverlening bij de overige begunstigde operatoren. Daarnaast zijn er tal van operationele elementen die het niet standaard hanteren van een vergoeding erg bemoeilijken: zo is er steeds een tijdspanne tussen het de-activeren van eindklanten van een begunstigde operator en het activeren van een zelfde klant bij een andere operator, de wholesaleafdeling kan bovendien zelf niet nagaan indien de eindklant van de begunstigde operator overstapt naar Telenet.

De-installatie van een lijn door de kabeloperator volgens het “Single Visit” principe - Wij verwijzen naar onze commentaren naar aanleiding van de pre-consultatie. Wij begrijpen dat de taken die worden uitgevoerd naar aanleiding van een Single Visit Installatie anders worden geïnterpreteerd dan voor een Single Visit De-installatie.

Doch kunnen we ons niet akkoord verklaren met het tarief dat specifiek hiervoor wordt voorzien. Zoals aangehaald in onze commentaren van 12 maart 2020 is het tarief dat hiervoor wordt voorzien beneden de kost die Telenet dient te betalen aan Unit-T voor dergelijke

handelingen. Zowel vanuit een juridisch als vanuit een economisch perspectief lijkt ons dit niet redelijk.

Wij begrijpen dat het BIPT deze kost heeft bepaald aan de hand van eerdere (niet langer geldende contracten) tussen Telenet en een onderaannemer die werden overgemaakt in een ander kader dan de huidige oefening voor het kostenmodel. Deze contracten zijn niet langer van toepassing als gevolg van de oprichting van Unit-T, de overdracht van al deze contracten naar Unit-T en het afsluiten van een raamovereenkomst tussen Unit-T en Telenet.

Bovendien heeft Telenet in dit kader wel concrete en recente informatie aangeleverd met betrekking tot het tarief dat hiervoor wordt aangerekend door Unit-T.

Wij verwijzen hiervoor naar bijlage “Communicated to BIPT prices Unit-T 10012020” die werd overgemaakt op 10 januari 2020 en die tevens werd toegelicht tijdens de presentatie van 17 december 2020. Hierbij staat duidelijk een basisprijs vermeld voor het plaatsen van een filter naar aanleiding van een de-activatie door Unit-T van [REDACTED] (lijn 4 tabblad “BIPT Communication”).

D. Onze commentaren met betrekking tot de reparatie

Wij danken het BIPT voor het speciëren van dit probleem en om hier een specifieke vergoeding voor te voorzien. Doch het hanteren van uurtarieven is bijzonder complex. De belangrijkste reden hiervoor is dat er geen specifieke registratie van de gewerkte uren per case gebeurt in onze systemen (nog in de systemen van Unit-T). Het implementeren van deze logica (om een geautomatiseerde toepassing toe te laten) specifiek voor deze gevallen binnen repair zal bijzonder complex en kostelijk zijn.

Bijgevolg zouden we een meer pragmatische benadering willen voorstellen. Op basis van een manuele verificatie (inlezen registratie tickets) voor de periode 1 augustus 2020 – 31 oktober 2020 lijken dergelijke cases gemiddeld een doorlooptijd van 1 uur 13 minuten te hebben (zie bijlage 2). Bijgevolg stellen we voor om, rekening houdend met het uurtarief voorgesteld door het BIPT, een tarief van 110 EUR ($88,03 \times 1,25$) vast te stellen voor deze interventies. Desgevallend kunnen we jaarlijks de evolutie van de gemiddelde doorlooptijd opvolgen en het tarief aanpassen (na mededeling aan het BIPT).

E. Onze commentaren met betrekking tot de maandelijkse SLA Pro Repair huurkost

Alvorens in te gaan op de effectieve vergoedingen die worden voorgesteld in het Ontwerpbesluit voor de SLA Pro, willen we toch aangeven dat het ons als vreemd voorkomt dat er reeds vergoedingen worden vastgelegd zonder dat er duidelijkheid bestaat omtrent de omvang van onze verplichting.

Wij verwijzen hierbij naar onze commentaren van 12 juni 2020 op het ontwerpbesluit betreffende de goedkeuring van de referentieaanbiedingen van Telenet van 14 april 2020. Rekening houdend met de verdeling van de verantwoordelijkheden in kader van een repair (Telenet is enkel verantwoordelijk voor netwerk reparaties) en het behandelen van dergelijke reparaties binnen Telenet zelf (netwerkreparaties worden enkel uitgevoerd op weekdagen tijdens de gebruikelijke uren), heeft Telenet ondermeer de vraag gesteld welke handelingen zouden er moeten gesteld worden tijdens de tijdstippen van een “SLA Pro”? Een

antwoord op deze vraag is bepalend voor het inrichten van de diensten en het kunnen opmaken van een inschatting van de kosten voor het inrichten en aanbieden van de dienst.

In het antwoord van 12 juni 2020 had Telenet zelf reeds een voorstel gedaan van vergoedingen die zouden gehanteerd worden indien een SLA Pro diende te worden ingericht, met name: een opstartkost voor de abonnementsformule voor een begunstigde operator, een maandelijkse vergoeding voor het operationeel ondersteunen van de SLA Pro voor een begunstigde operator, een activatiekost per eindgebruiker telkens de abonnementsformule wordt aangevraagd voor een eindklant, een maandelijkse abonnementsvergoeding per eindgebruiker, een toeslag per interventie onder de SLA Pro; een toeslag in geval van van onterechte reparatieaanvragen (“Wrong repair request”). Bovendien er enkele specifieke voorwaarden gesteld voor het aanbieden van de dienst, zoals een minimumperiode voor het behandelen van aanvragen, een minimumduur van de abonnementsformule per eindkant, etc. Telenet had zelf ook al aangegeven dat de prijszetting van deze componenten nog niet kon worden berekend. Hiervoor is er immers zekerheid nodig over de invulling van de effectieve taken die moeten worden uitgevoerd, hetgeen bepalend is voor het profiel van de techniker en dus de desbetreffende kost. In een opstartfase zouden de kosten dus naar analogie met Proximus worden beoordeeld.

Echter zonder een antwoord te hebben gekregen op deze vraagstelling worden er meteen tarieven bepaald voor het inrichten van de dienst. Bovendien word er enkel een set-up vergoeding en een maandelijkse vergoeding per eindgebruiker toegekend, niettegenstaande het feit dat Proximus ook een vergoeding hanteert voor de activatie van de “Enhanced SLA” per eindgebruiker en een vergoeding bij wijziging van de SLA (“Change SLA fee”) en niettegenstaande de overige vergoedingen die Telenet zelf eerder had voorgesteld (oa de maandelijkse vergoeding per begunstigde operator voor het onderhouden van het systeem, etc).

Redelijke invulling van de “SLA Pro” verplichting met toepassing van de nodige vergoedingen – Zoals ook aangegeven in ons antwoord van 12 juni 2020 zal Telenet overgaan tot het inrichten van een SLA Pro mits er een concrete invulling komt van de handelingen die Telenet binnen het kader van deze SLA Pro dient te verrichten. De SLA Pro zal voldoen aan volgende kenmerken: Ticket creatie (7/7 en 24h/24h), Ticket handling (6/7 en 15h/24h), Repair interventie (6/7 en 15h/24h). In een eerste fase stellen wij hiervoor volgende tarieven voor:

- Set-up vergoeding en configuratie: 2000,47 EUR [te herbekijken naar aanleiding van de eerste implementatie]
- Activatie vergoeding per eindgebruiker: 8,23 EUR
- Maandelijkse vergoeding per eindgebruiker: 7,11 EUR (met een minimumafname van 200 klanten)
- Vergoeding voor wijziging SLA type per eindgebruiker: 8,23 EUR

F. Onze commentaren met betrekking tot ondersteunende diensten voor installaties

1. De tarieven voor migraties en configuraties van profielen

Wij verwijzen naar onze bovenstaande vraag inzake activatie van nieuw product naar aanleiding van een migratie.

Indien een eindklant migreert van product (bijvoorbeeld van BB only naar BB+TV) is er een vergoeding voor de migratie van het product. Is het conform het Ontwerpbesluit om in dat geval ook een vergoeding voor activatie aan te rekenen gezien er een bijkomend product moet worden geactiveerd? Dit lijkt ons gerechtvaardigd omdat er naast de werkzaamheden inzake de migratie ook bijkomende werkzaamheden moeten worden gesteld die normaal gedekt worden door de vergoeding voor activatie.

2. De tarieven voor het annuleren en opnieuw inboeken van een technikerbezoek

Wij zijn erg tevreden met het voorstellen van dergelijk tarief in het Ontwerpbesluit. Doch hadden we graag wat verduidelijking met betrekking tot de verwoording en de toepassing. Wij begrijpen dat we een tarief mogen aanrekenen telkens we een technikersbezoek dienen te annuleren of te herboeken. Dergelijke technikersbezoeken worden zowel naar aanleiding van een installatie als een reparatie gesteld. Bovendien zijn de tarieven voor dergelijke bezoeken verschillend in functie van de onderliggende handeling “Installatie van een (nieuwe) lijn door een techniker van de kabeloperator(“Single Visit”) [EUR 38,35], “Reparatie door een techniker van de kabeloperator van “Ingress” of “Current Leakage” problemen (prijs per uur) [88,03 per uur] en Reparatie door een techniker van de kabeloperator van van andere problemen dan “Ingress” of “Current Leakage” [EUR 106,88].

Bij de bepaling van het tarief wordt er echter enkel gesteld dat er “50% van het **installatietarief**” of “100% van het **installatietarief**” kan worden aangerekend. Gezien er diverse types van technikerbezoeken zijn, die allemaal aanleiding kunnen geven tot een annulatie of een herboeking, lijkt het ons beter – om discussies te vermijden – om de tabel van de tarieven iets generieker op te stellen en te verwijzen naar 50% of 100% van het basistarief dat van toepassing is voor het bezoek.

G. Onze commentaren met betrekking tot ondersteunende diensten voor tv-kanalen

Wij verwijzen naar onze input overgemaakt op 10 januari 2020 en onze commentaren naar aanleiding van de pre-consultatie van 9 april 2020. Voor het implementeren van een eigen tv-kanaal van een Begunstigde zijn er 20 mandagen werk nodig van Telenet medewerkers (TV Operations en TV Engineering).

Op 2 juli 2020 heeft Telenet het verzoek ontvangen van Orange om over te gaan tot de implementatie van eigen TV-kanalen (Eleven Sports kanalen) voor Orange eindklanten. Omtrent dit project is er ook de nodige uitwisseling van informatie geweest met de regulatoren. Wij verwijzen ondermeer naar onze brief van 17 juli 2020 en onze e-mail van 28 augustus 2020.

Gezien het hier de implementatie betrof van een eigen kanaal voor Orange, beschikken wij nu over de nodige data voor het inschatten van de mandagen die nodig zijn voor het stellen van dergelijke werkzaamheden.

Hieronder treft u het detail aan van de werkzaamheden die uitsluitend zijn gesteld voor het implementeren van het kanaal voor de eindklanten van Orange:

period	actions	#hours
Juli	channel reshuffles to make room for Eleven JPL. Including NIT updates	16

	Check RF level in all local HE's of mux that will contain Eleven JPL channels	100
	setup/upgrade contribution link between InterXion and Telenet	24
	Configure new transcoding licenses for Eleven JPL channels	8
	Update serviceplan	4
	Testing and monitoring configuration	8
	Total hours	160
	man days	20

Aangaande bovenstaande detail zouden we graag nog volgende verduidelijkingen willen aanbrenge:

- Het betreft hier enkel de werkzaamheden die gesteld werden (met de nodige hoogdringendheid) in de loop van de maand juli 2020 ten behoeve van Orange. De opgesomde werkzaamheden betreffen voornamelijk effectieve “TV Operations” taken in kader van het laatste stuk van de implementatie, met name de effectieve opzetting.

Zoals eerder aangegeven werden bepaalde werkzaamheden reeds eerder voorbereid door Telenet (vb het opstellen van een technisch design), gezien Telenet zelf in onderhandeling was voor het aanbieden van deze zenders aan zijn eindklanten. In normale omstandigheden dienen dergelijke werkzaamheden dus ook aan bovenstaand overzicht te worden toegevoegd.

- De aanvraag van 2 juli 2020 had betrekking op het implementeren van meerdere kanalen tegelijkertijd. In dergelijk geval, i.e. verzoek voor de implementatie van meerdere eigen kanalen tegelijkertijd, is het correct te stellen dat de extra bijkomende kost voor het implementeren van een tweede kanaal (of bijkomende kanalen in kader van een redelijk verzoek) beperkter is.

Dit betekent niet dat bovenstaande oplijsting dient gedeeld te worden door het aantal geïmplementeerde kanalen om te komen tot de werkzaamheden per kanaal. Zoals aangegeven is het een bijkomende incrementele kost. Telenet kan zich wel akkoord verklaren bij een beperktere vergoeding voor ieder bijkomend eigen kanaal dat gelijktijdig wordt geïmplementeerd, voor zover de basisvergoeding voor een eerste eigen kanaal minstens een compensatie voor 20 mandagen betreft. Dit is bovendien in overeenstemming met hetgeen Telenet zelf reeds aan Orange had aangegeven naar aanleiding van de implementatie van de Eleven Sports kanalen voor Orange.

- Voor de volledigheid willen we nogmaals herhalen dat Telenet in het vermelde geval, implementatie van de Eleven Sports kanalen, zich zeer pragmatisch heeft opgesteld ten aanzien van Orange.

Naast de bepaling van Telenet dat er geen vergoeding per “eigen” kanaal verschuldigd was, gezien het een gelijktijdige implementatie betrof van meerdere kanalen (zie hierboven), heeft Telenet ook meteen aangegeven dat de vergoeding nog niet door Orange betaald diende te worden. Telenet was immers zelf nog in onderhandeling met Eleven Sports omtrent de distributie van deze kanalen aan Telenet eindklanten.

Gezien deze kanalen kort nadien ook door Telenet werden opgenomen in het aanbod, heeft Telenet – ondanks de eerdere implementatie ten behoeve van Orange eindklanten – ook enkel de vergoeding voor gedeelde kanalen aangerekend.

Mocht u nog bepaalde vragen of opmerkingen hebben aangaande bovenstaande, aarzel dan niet om ons te contacteren.

Vriendelijke groeten,

Thomas Roukens
Directeur Legal & Regulatory

Bijlagen:

1. Bijlage 1: Tarievenbijlage Proximus – beschikbaar op website op 12 november 2020