

Datum: Brussel, 12 oktober 2015
Gevoeligheid: Vertrouwelijk
Onze referentie: OA15-0643-0721-OUT
Contact: Frederic Logghe
Telefoon: +32 (0)2 202 89 77
Bijlage: 1

Vlaamse Regulator voor de Media
De Heer Peter Sourbron
Voorzitter Algemene Kamer
Koning Albert II-laan, 20 bus 21
1000 Brussel

Onderwerp: Ontwerpbesluit van de VRM betreffende de goedkeuring van de referentieaanbiedingen van de kabeltelevisieoperatoren

Geachte Heer Sourbron,

Wij namen kennis van uw voornemen om de huidige ontwerppreferentieaanbiedingen van Telenet en Nethys/Brutélé goed te keuren mits een aantal door u opgelegde aanpassingen in de voorliggende ontwerpbesluiten.

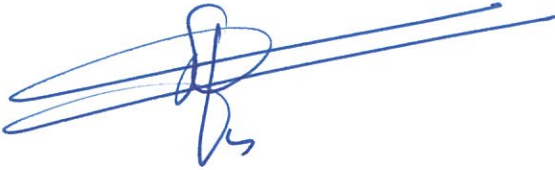
In bijlage zal Proximus een aantal opmerkingen opsommen die volgens ons nog in rekening moeten worden genomen bij deze goedkeuringsbeslissing. We verwijzen in het bijzonder naar de beperking in de referentieaanbiedingen van zowel Telenet als Nethys/Brutélé tot een zogenaamd residentieel gebruik/residentiële diensten. Zoals wij aantonen in bijlage, is deze beperking overduidelijk in strijd met de draagwijdte van het initiële CRC besluit van 2011, en moet ze bijgevolg geschrapt worden.

Bij deze wensen wij echter nogmaals uitdrukkelijk te onderlijnen dat de regulatoren erop dienen toe te zien dat de kabeltelevisieoperatoren de hen opgelegde groothandelstoegang in de praktijk daadwerkelijk verwezenlijken, en dit voor   lle begunstigden. Zoals u weet, is Proximus zowel bij Telenet, Brutélé als Nethys telkens op een weigering gestoten om deze groothandelstoegang te kunnen afnemen, omwille van een door de laatste opgeworpen vermeende onredelijkheid van het Proximus groothandelstoegangsverzoek. Nochtans is, zoals wij u hebben uiteengezet, deze groothandelstoegang tot de kabeltelevisienetten cruciaal voor onze onderneming. Wij richtten ons verzoek tot toegang dan ook telkens zeer snel (november 2014 voor Telenet en mei 2015 voor Nethys en Brutélé). Wij verzochten u reeds geruime tijd geleden, deze vermeende onredelijkheid van ons verzoek zoals opgeworpen door Telenet, Nethys en Brutélé af te wijzen. Wij herhalen vandaag nogmaals de dringendheid van deze vraag, waar wij tot op heden nog geen concreet antwoord hebben mogen ontvangen.

Voor wat de voorliggende ontwerpgoedkeuringsbeslissing van de referentieaanbiedingen betreft, somt Proximus in bijlage een aantal essentiële opmerkingen op die volgens ons nog in rekening moeten worden genomen bij de aanname van uw definitieve besluit. Daarnaast, vallen bij nalezing van de ontwerp referentieaanbiedingen nog een aantal bijkomende onduidelijkheden op. Deze zullen door de kabeltelevisieoperatoren verduidelijkt dienen te worden tijdens de effectieve toegangsbesprekingen. Wij gaan er hier dan ook voorlopig niet verder op in. Bij gebrek aan afdoende antwoorden zullen we deze ten gepaste tijd ook onder de aandacht van de regulatoren dienen te worden gebracht. We stellen eveneens vast dat in de referentieaanbiedingen nog steeds een aantal bijlagen ontbreken. Ook dit zal door de betrokken kabeloperatoren moeten verholpen worden.

We hopen dat u zich kunt vinden in bijgaande opmerkingen, en ze ter harte wilt nemen bij de aanname van de goedkeuringsbeslissingen van de referentieaanbiedingen.

Hoogachtend,



Steven Tas
Director Regulatory

Hieronder zetten wij een aantal cruciale elementen uiteen die nog in rekening moeten worden gehouden bij de voorgenomen goedkeuringsbeslissing:

Nethys/Brutélé + Telenet

- De definities inzake de doorverkoop van breedband internet diensten zoals vandaag geformuleerd zijn niet conform aan de CRC beslissing van 1 juli 2011.

In generieke termen stellen de definities beperkt te zijn een “usage de type résidentiel” (Nethys/Brutélé) of “residentiële dienst” (Telenet).

Nethys/Brutélé:

“2.3.1. Service de base = Le service de base du Service de Revente d’Accès Haut Débit de la présente Offre de Référence répond à l’obligation imposée à BRUTÉLÉ par les Décisions et se limite à un service internet avec un usage de type résidentiel.”

Ook de definities in het Nethys/Brutélé referentieaanbod houden deze beperking in.

- *Client Final = L’utilisateur final qui dispose d’un Raccordement Résidentiel au Réseau de BRUTÉLÉ à partir de son habitation et pour lequel le Bénéficiaire fait la demande auprès de BRUTÉLÉ d’un Service de type résidentiel fourni via le Réseau de BRUTÉLÉ.*
- *Raccordement Résidentiel = Raccordement au réseau de BRUTÉLÉ dont l’Installation Intérieure comporte au maximum 4 prises au sein de la propre habitation de l’utilisateur final.*

Telenet:

Breedbanddienst: De residentiële dienst die door Telenet aan klanten, op basis van, en binnen, een bepaald Profiel, snelle toegang tot het Internet biedt en welke ter beschikking gesteld kan worden voor doorverkoop aan de Begunstigde.

Echter, de CRC beslissing van 1 juli 2011 beperkt de opgelegde verplichtingen inzake doorverkoop van breedband internet diensten niet tot “residentieel gebruik”. We stellen vast dat in de CRC beslissing, bij de beschrijving van de voorstelling van de betrokken te analyseren (en gereguleerde) markt (de markt voor televisieomroepdiensten) dat de *eindgebruikers* residentiële of zakelijke gebruikers kunnen zijn:

“44.5 De eindgebruiker ten slotte is de residentiële of zakelijke gebruiker aan wie omroepinhoud geleverd wordt en die toegang vraagt tot het omroepnetwerk om omroepdiensten te kunnen ontvangen op een randapparaat (televisietoestel, computerscherm, tablet, gsm, …).”

Proximus verzoekt u bijgevolg om elke generieke verwijzing naar “residentieel gebruik” te laten schrappen in de voorliggende ontwerp referentie aanbiedingen.

Nethys/Brutéle

- De details inzake de technische processen uit het Nethys/Brutéle reference offer zijn volledig afwezig.

De huidige algemene beschrijving maakt het niet mogelijk om een degelijke analyse uit te voeren van de technische processen die van toepassing zullen zijn.

- Daarnaast, vallen bij nalezing, in het bijzonder bij Nethys/Brutéle, nog een groot aantal onduidelijkheden op in de referentieaanbiedingen, of ontbreken nog een groot aantal elementen die ons pas later zouden worden overgemaakt.

Deze zullen verduidelijkt dienen te worden tijdens de effectieve toegangsbesprekingen. Bij gebrek aan afdoende antwoorden zullen we deze ook nog onder de aandacht van de regulatoren dienen te brengen.

Telenet

- In het referentieaanbod van Telenet ontbreken de beschrijvingen van de IT interface, wat cruciaal is om de in het referentieaanbod beschreven procedures beter te begrijpen, en deze te kunnen linken met de IT aspecten.

- Herstellingen - Bijlage TLN_WRO_GA_P_O_PAAA - Hoofdstuk 8

Inzake een herstelbezoek wordt niet gespecificeerd hoe de noodzaak van dergelijk bezoek wordt bepaald, noch hoe een effectieve afspraak hiervoor kan worden ingepland. Er wordt enkel verduidelijkt dat er een melding van een storing kan worden gemaakt. Langs de andere kant, vermeldt deze bijlage dat soms een afspraak dient te worden aangevraagd waarbij Telenet een herstelling bij de klant thuis zal doen. Het is onduidelijk wanneer deze situatie zich zou voordoen, hoe en waaruit we dit kan worden afgeleid, en hoe die afspraak dan kan worden geboekt.

- Activatie en Bestellingen – Het referentie aanbod bevat onduidelijkheden aangaande activaties en bestellingen in Bijlage TLN_WRO_GA_P_O_PAAA, Hoofdstukken 4, 5 en 6:
 - Het is nog steeds onduidelijk hoe de activatie van de diensten effectief gebeurt. De situatie lijkt verschillend te zijn naargelang een interventie noodzakelijk is.
 - Inzake bestellingen bevat het referentie aanbod ook een aantal zich tegensprekende elementen: enerzijds zou bij bestelling een notificatie terug komen die de noodzakelijkheid van een nieuwe installatie aangeeft. Anderzijds, echter, is er een verplichting om een installatie aan te vragen alvorens een bestelling te plaatsen.
 - Daarnaast, lijken bestellingen sequentieel te moeten worden ingevoerd (eerst analoog, dan digitaal, en dan pas breedband), terwijl er anderzijds wordt aangegeven dat de API meerdere diensten terzelfdertijd zou kunnen activeren.

In deze context, blijft het onduidelijk in de huidige tekst, hoe de breedband dienst geactiveerd wordt (en hoe bijvoorbeeld verschillende internet profielen worden uitgevoerd).

- Manuele adres herkenning - Bijlage: TLN_WRO_GA_P_O_PAAA, Hoofdstuk 3

Deze bijlage beschrijft de noodzaak voor een manuele adres herkenning, maar beschrijft niet hoe dit in de praktijk zou worden geïmplementeerd.

- Bijlage TLN_WRO_GA_P_O_PAAA

Een groot aantal acties staat niet beschreven, in het bijzonder voor wat betreft vragen van de klant zoals een verhuis of een aanpassing van diens diensten(bijvoorbeeld internet profiel).

- letter of authorisation

Voor wat de letter of authorisation (LOA) betreft, dient duidelijk te worden gespecificeerd dat een elektronische versie mogelijk moet zijn, zoals gebruikelijk is ondertussen.