

Ter attentie van mevrouw Ingrid Kools

VRM  
Koning Albert II-laan 20  
B-1000 Brussel

Ter attentie van de heer Thomas Gille

BIPT  
Ellipse Building - Gebouw C  
Koning Albert II-laan 35  
B-1030 Brussel

Ter attentie van de heer Bernardo Herman

CSA  
Boulevard de l'Impératrice, 13  
1000 Bruxelles

**AANGETEKEND**

Mechelen, 20 februari 2013

Geachte mevrouw Kools,

Geachte heer Gille,

Geachte heer Herman,

**Betreft: Nationale consultatie tav de ontwerpbesluiten van de VRM, BIPT en CSA  
aangaande het voorstel referentieaanbod van Telenet ter uitvoering van de  
respectievelijke CRC Beslissingen van 1 juli 2011**

Wij verwijzen naar de verschillende consultatie documenten die op 21 december 2012 gepubliceerd werden op uw respectievelijke websites:

- *VRM*:
  - o Toelichting
  - o Ontwerp van beslissing RA Telenet
  - o Voorstel referentieaanbod Telenet
  
- *BIPT*:
  - o Ontwerpbesluit betreffende de referentieaanbieding van Telenet
  
- *CSA*:
  - o Projet de décision concernant l'offre de référence wholesale de Telenet

Aangezien de gepubliceerde documenten van de verschillende regulatoren zeer gelijklopend, zo niet op de meeste punten identiek zijn, geeft Telenet hierna opmerkingen die ten aanzien van de documenten van de drie regulatoren gelden. In het verder verloop van deze opmerkingen wordt verwezen naar de document nummering van het VRM document "Ontwerp van beslissing met betrekking tot het wholesale referentieaanbod van Telenet".

Deze opmerkingen worden geformuleerd onder alle voorbehoud en zonder nadelige erkenning. Zij worden meer bepaald geformuleerd onder voorbehoud van alle rechten en middelen die Telenet zou kunnen of willen ontwikkelen in huidige of toekomstige procedures.

## **1 Algemene opmerkingen**

### **Paragraaf 5 e.v. – Procedure verloop**

Telenet dankt de regulatoren voor de verschillende vergaderingen die totnogtoe hebben kunnen plaatsvinden om eea vanuit beide kanten te kunnen verduidelijken.

Hieropvolgend heeft Telenet ook haar voorstel van referentieaanbod op een aantal punten aangepast. Op andere punten werd een evenwicht gevonden tussen de opmerkingen van Telenet en de wensen van de regulatoren.

Wij merken op dat de regulatoren in het consultatiedocument rekening hebben gehouden met de door Telenet overgemaakte documenten tot en met 19 oktober 2012. Hierna werd echter door Telenet nog een aantal wijzigingen aan bijlagen doorgestuurd naar de regulatoren, ondermeer met betrekking tot de BSoD oplossing voor breedbanddiensten.

Ondanks de genoemde vergaderingen ontbreekt volgens Telenet bovendien nog steeds een beter zicht op de kwantitatieve aspecten van het voorstel van referentieaanbod. Telenet vraagt dan ook dat voor deze aangelegenheid zo spoedig mogelijk meer duidelijkheid verschafft wordt vooraleer overgegaan wordt tot publieke consultatie van de kwantitatieve aspecten. Een dergelijke aanpak komt eveneens overeen met de manier waarop andere ex-ante implementaties in het verleden gevoerd werden door het BIPT en komt de onderbouwing van een dergelijke oefening duidelijk ten goede.

De kwalitatieve en kwantitatieve elementen zijn overigens sterk verbonden met elkaar, een bepaalde uiteindelijk opgelegde technische oplossing kan duidelijk invloed hebben op de kosten voor implementatie en operationele kosten. Vandaar dat wij niet alleen, zoals hierboven aangegeven, vragen om beter zicht te krijgen op de methodiek van de kwantitatieve elementen, maar ook dat deze procedures inhoudelijk en wat tijdsverloop nauw aansluiten op elkaar.

### **Paragraaf 25 e.v. – Wijzigingen aan het referentieaanbod**

Wij begrijpen dat de regulatoren op grond van de CRC Beslissing van 1 juli 2011 het referentieaanbod, en wijzigingen daaraan, dienen goed te keuren. Dit houdt volgens Telenet echter niet in dat wijzigingen ter uitvoering van het goedgekeurde referentieaanbod van Telenet ook steeds een goedkeuring noodzakelijk van de regulatoren. Dit zou namelijk duidelijk indruisen tegen het in de CRC Beslissing aangehaalde belang om de innovatie door de kabeloperatoren niet te belemmeren.<sup>1</sup> In de opmerkingen hieronder wordt dit onderscheid verder verduidelijkt.

---

<sup>1</sup> Par 781 CRC Beslissing 1 juli 2011 VRM: “Met andere woorden, de verplichtingen die zullen worden opgelegd, dienen op dusdanige wijze vormgegeven te worden dat investeringen door de kabeloperatoren en andere exploitanten van omroepplatformen in innovatieve diensten en de daarvoor benodigde infrastructuur, niet worden belemmerd. Concreet betekent dit dat de verplichtingen:  
a) de transitie van analoge naar digitale doorgifte niet mogen belemmeren;

## **Paragraaf 29 e.v. – Onoverzichtelijke structuur**

Telenet heeft haar uiterste zorg betracht om haar voorstel van referentieaanbod zo duidelijk en volledig mogelijk te maken. Telenet erkent dat er een groot aantal bijlagen zijn maar wenst hier toch te benadrukken dat de gehanteerde structuur tot doel had om tegemoet te komen aan de vraag van de regulatoren om zodra de specificaties van de oplossing beschikbaar waren die zo snel mogelijk mee te delen.

Door bijvoorbeeld een onderscheid te maken in high level architectuur documenten en gedetailleerde specificaties en door bepaalde deelaspecten in afzonderlijke documenten te beschrijven kon Telenet sneller de beschikbare beschrijving aan de regulatoren bezorgen naargelang de werkzaamheden vorderden.

Een ander voordeel van een opsplitsing van de technische beschrijving per deelaspect of een afzonderlijke beschrijving per procedure is dat het eenvoudiger is om telkens een technische specificatie wijzigt of een proces aangepast wordt om de veranderingen aan te brengen en te communiceren. De nomenclatuur van de bijlagen had als doel om alle documenten eenduidig te kunnen benoemen en te categoriseren.

Om echter tegemoet te komen aan de opmerkingen over het aantal bijlagen hebben wij een poging ondernomen deze in aantal te beperken, waarbij de noodzakelijke systematiek aangehouden zal worden voorzien van een overzichtstructuur.

- aansluitend op de gehanteerde nomenclatuur van de bijlagen bijkomend een beschrijvende naam toe te voegen aan de bijlage naamgeving
- de “Technische” documentatie te herleiden van 52 documenten tot 18 documenten door het samenvoegen van documenten
- de “Operationele Procedure” documentatie te herleiden van 8 documenten tot 1 document door het samenvoegen van documenten

---

b) de ontwikkeling van innovatieve omroepdiensten en daarvoor benodigde infrastructuur niet mogen ontmoedigen en dus de exploitanten van alternatieve omroepplatformen geen verkeerde investeringsprikkels mogen geven; en

c) de SMP-operatoren voldoende ruimte moeten laten om investeringen in hun infrastructuur te doen en innovatieve diensten te ontwikkelen.”

- de “SLA en Forecasting” documentatie te herleiden van 2 documenten tot 1 document door het samenvoegen van documenten

De resulterende documenten met “Technische Aspecten” worden dan:

1. TLN\_WRO\_TA\_G\_M\_PAAA \_ Glossary list and symbols

Voorheen: TLN-WRO-TA-G-A-PAAA

2. TLN\_WRO\_TA\_G\_A\_PAAB \_ Architecture ROTV and AIDTV

Voorheen: TLN-WRO-TA-G-A-PAAB  
TLN-WRO-TA-G-A-PAAC  
TLN-WRO-TA-G-A-PAAD  
TLN-WRO-TA-A-A-PAAA  
TLN-WRO-TA-I-A-PDAA  
TLN-WRO-TA-I-A-PIAA

3. TLN\_WRO\_TA\_I\_S\_PDAA \_ Specification and Certification AO STB

Voorheen TLN-WRO-TA-I-S-PDAA  
TLN-WRO-TA-I-S-PAAB  
TLN-WRO-TA-I-S-PAAC  
TLN-WRO-TA-I-S-PIAA  
TLN-WRO-TA-I-S-PIAD  
TLN-WRO-TA-I-S-PIAE  
TLN-WRO-TA-I-C-PDAA  
TLN-WRO-TA-I-C-PAAB  
TLN-WRO-TA-I-C-PAAC  
TLN-WRO-TA-I-C-PIAA

TLN-WRO-TA-I-C-PIAD

TLN-WRO-TA-I-C-PIAE

4. TLN\_WRO\_TA\_I\_S\_PDAB \_ Specification and Certification for iDTV Interconnection on TLN VHE

Voorheen: TLN-WRO-TA-I-S-PAAG

TLN-WRO-TA-I-C-PAAG

5. TLN\_WRO\_TA\_I\_S\_PIAA \_ Specification and Certification for AO VoD content library hosting

Voorheen TLN-WRO-TA-I-S-PIAF

TLN-WRO-TA-I-C-PIAF

6. TLN-WRO-TA-B-A-PAAA - Architecture ROBB

Voorheen: TLN-WRO-TA-B-A-PAAA

7. TLN\_WRO\_TA\_B\_S\_PAAB \_ Specification and Certification for BB Interconnect

Voorheen: TLN-WRO-TA-B-S-PAAD

TLN-WRO-TA-B-C-PAAD

8. TLN\_WRO\_TA\_B\_S\_PAAA \_ Specification and Certification for AO Modem

Voorheen: TLN-WRO-TA-B-S-PAAA

TLN-WRO-TA-B-S-PAAB

TLN-WRO-TA-B-S-PAAC

TLN-WRO-TA-B-C-PAAA

TLN-WRO-TA-B-C-PAAB

TLN-WRO-TA-B-C-PAAC

9. TLN\_WRO\_TA\_A\_S\_PAAB \_ Specification and Certification for Coax Patch Cord

Voorheen: TLN-WRO-TA-A-S-PAAB

TLN-WRO-TA-A-S-PAAC

TLN-WRO-TA-A-S-PAAD

TLN-WRO-TA-A-S-PAAE

TLN-WRO-TA-A-S-PAAF

TLN-WRO-TA-A-C-PAAB

TLN-WRO-TA-A-C-PAAC

TLN-WRO-TA-A-C-PAAD

TLN-WRO-TA-A-C-PAAE

TLN-WRO-TA-A-C-PAAF

10. TLN\_WRO\_TA\_A\_S\_PAAA \_ Specification and Certification for TV Wall outlet

Voorheen: TLN-WRO-TA-A-S-PAAA

TLN-WRO-TA-A-C-PAAA

11. TLN\_WRO\_TA\_G\_S\_PAAA \_ Specification of NIU interface

Voorheen: TLN-WRO-TA- G-S-PAAA

12. TLN\_WRO\_TA\_G\_S\_PAAC \_ Toepassing van Installatie

Voorheen: TLN-WRO-TA- G-S-PAAD

13. TLN\_WRO\_TA\_G\_S\_PAAB \_ Specification for Device Management

Voorheen: TLN-WRO-TA-G-S-PAAB

14. TLN\_WRO\_TA\_T\_T\_PAAA \_ Co-location / physical interconnect

Voorheen: TLN-WRO-TA-T-T-PAAF

15. TLN\_WRO\_TA\_G\_C\_PAAA \_ General Certification procedures

Voorheen: TLN-WRO- TA-G-C-PDAA

16. TLN\_WRO\_GA\_P\_C\_PAAA \_ Technician certification

Voorheen: TLN-WRO- GA-P-C-PAAA

17. TLN\_WRO\_TA\_T\_T\_PAAB \_ Lawful intercept procedures

Voorheen: TLN-WRO-TA-T-T-PAAC

18. TLN\_WRO\_TA\_T\_T\_PAAC \_ Telenet Network Upgrade Procedures

Voorheen : TLN-WRO-TA-T-T-PAAH

De mogelijke impact van een upgrade van het Telenet Netwerk op de Certificatie van bestaande Modems en Decoders wordt toegelicht in het antwoorddeel dat de Certificatie van Modem en Decoder bespreekt.

Overige upgrade procedures zijn nog niet beschikbaar. Deze zullen ten gepaste tijden overgemaakt worden, d.w.z. ten laatste 30 dagen na de



uiteindelijke goedkeuring van het Ontwerp van beslissing met betrekking tot het wholesale referentieaanbod van Telenet.<sup>2</sup>

De resulterende documenten met “Operationele procedure” worden dan:

1. TLN\_WRO\_GA\_G\_O\_PAAA \_ Operationele Processen en Communicatie

Voorheen: TLN-WRO-GA-G-O-PAAA  
TLN-WRO-GA-G-O-PAAB  
TLN-WRO-GA-G-O-PAAC  
TLN-WRO-GA-P-O-PAAA  
TLN-WRO-GA-P-O-PAAB  
TLN-WRO-GA-P-O-PAAC  
TLN-WRO-GA-P-O-PAAD  
TLN-WRO-GA-P-O-PAAE

De resulterende documenten met “SLA & Forecasting” worden dan:

2. TLN\_WRO\_GA\_G\_O\_PAAB \_ SLA & Voorspellingssysteem

Voorheen: TLN-WRO-GA-G-O-PAAE  
TLN-WRO-GA-G-M-PAAC

**Paragraaf 29 e.v.**

Het BIPT wijst ook op een aantal bijlagen die Telenet nog niet zou geleverd hebben.

---

<sup>2</sup> Paragraaf 175 Ontwerp van beslissing met betrekking tot het wholesale referentieaanbod van Telenet: “Vooreerst beslist de VRM dat het referentieaanbod van Telenet integraal aan de opmerkingen in deze beslissing moet worden aangepast en dit ten laatste binnen de 30 dagen vanaf de publicatie van deze beslissing.”

- TLN-WRO-TA-T-T-PAAA;
- TLN-WRO-TA-T-T-PAAE;
- TLN-WRO-TA-T-T-PAAG;
- TLN-WRO-TA-I-C-PAAH;
- TLN-WRO-TA-I-S-PAAH;
- TLN-WRO-TA-T-T-PAAH

Het document TLN-WRO-TA-T-T-PAAA werd geschrapt. De desbetreffende verwijzingen in andere documenten naar dit document zullen verwijderd worden.

Het document TLN-WRO-TA-T-T-PAAE werd geschrapt. De desbetreffende verwijzingen in andere documenten naar dit document zullen verwijderd worden.

De doelstelling van het document voorheen TLN-WRO-TA-T-T-PAAG, 'Test and Implementation Procedures' is een beschrijving op te maken van de Test en Implementatie methodologie. Dit document is belangrijk en in aanmaak maar wordt, omdat de technische oplevering nog niet volledig bevestigd is, ten laatste 30 dagen na de uiteindelijke goedkeuring van het Ontwerp van beslissing met betrekking tot het wholesale referentieaanbod van Telenet overgemaakt. Hoewel een aantal zagezegde Proof of Concept (PoC) testen in het verleden hebben plaatsgehad waren deze niet allemaal volledig afgerond door tussentijdse nieuwe technische en operationele evoluties.

De inhoud van de documenten TLN-WRO-TA-I-C-PAAH en TLN-WRO-TA-I-S-PAAH werd geïntegreerd in andere documenten. De desbetreffende verwijzingen in andere documenten naar deze documenten zullen aangepast worden.

De doelstelling van het document TLN-WRO-TA-T-T-PAAH is een beschrijving op te maken van test procedures bij een upgrade van het Telenet Network. Dit document is in aanmaak zoals hierboven reeds aangegeven.

In het algemeen vraagt Telenet aan de regulatoren om uiteindelijk alle opgelegde ex-ante verplichtingen – blijvend – te toetsen aan de beginselen van evenredigheid en proportionaliteit.

## **2 Specifieke opmerkingen**

### **Paragraaf 36 e.v. – Basis TV Dienst**

Het begrip Basis TV, wat de distributie dienst van analoge en digitale televisie signalen omvat – is zoals terecht wordt opgemerkt bij Telenet één gehele dienst. Om tegemoet te komen aan opmerkingen van de regulatoren hebben wij inderdaad aangegeven dat een Begunstigde die enkel analoge signalen mag, respectievelijk wenst te, verdelen de mogelijkheid zal hebben om enkel deze signalen aan te bieden. Onderliggend betekent dit echter niet dat van een afzonderlijke dienst gesproken kan worden. Dit betekent dat het begrip Basis TV dienst intact blijft, terwijl de Begunstigde geen CAS of decoder kosten hoeft te voorzien.

In paragraaf 41 wordt door de regulatoren geconcludeerd dat de digitale equivalenten van de analoge uitzendingen zonder extra kosten meegeleverd zullen worden. Hierbij dient opgemerkt te worden dat de onderliggende kosten voor deze digitale equivalenten aanwezig blijven, Telenet blijft de onderliggende Basis TV dienst leveren. De investeringen die gepaard gaan met het voorzien in een VT Systeem, interactiviteit, of decoder hoeven dus in het geval van het enkel doorverkopen van analoge uitzendingen en hun digitale equivalenten niet gemaakt te worden door een Begunstigde.

### **Paragraaf 42 e.v. – VT Systeem**

Zeer terecht merken de regulatoren op dat het op grond van de CRC Beslissing het aan de kabeloperatoren overgelaten wordt om de gepaste VTS architectuur op te zetten.<sup>3</sup> Dit uitgangspunt stemt overeen met de noodzaak om rekening te kunnen houden met de specifieke omstandigheden bij iedere afzonderlijke kabeloperator, het waarborgen van de netwerkveiligheid en het vermijden dat onterecht toegang verkregen wordt tot de af te nemen diensten.

Telenet heeft bij het beoordelen van deze criteria er inderdaad voor gekozen om een VTS architectuur voor op te stellen die in een zo hoog mogelijke mate buiten het Telenet Netwerk functioneren kan. Door deze onafhankelijkheid voor Begunstigden te voorzien

---

<sup>3</sup> Paragraaf 894 CRC Beslissing: “De operator met een sterke machtspositie zal een van de architecturen kunnen kiezen die overeenstemmen met deze figuur en zal de begunstigde een vrije toegang tot de gegevens en tot het beheer van zijn klanten moeten verlenen.”

worden mogelijke interferenties, zowel technisch als operationeel vermeden, wat uiteindelijk aan beide partijen ten goede komt.

In het consultatiedocument wordt gesteld dat de informatie in het ontwerp referentie aanbod omtrent het VT systeem onvoldoende is om de Begunstigde in staat te stellen de technische architectuur volledig te begrijpen en om daaruit af te kunnen leiden welke stappen hij moet ondernemen om de gewenste dienst uiteindelijk te kunnen aanbieden. Hiervoor wijzen de regulatoren op een aantal ontbrekende documenten.

Het is voor Telenet niet duidelijk welke informatie betreffende de voorgestelde VTS oplossing zou ontbreken. De vermelde lijst van ontbrekende documenten – op het deelaspect “44.4 DTV specifications for CA hosting in SMP operator VHE” na – hebben namelijk geen betrekking op de technische architectuur van de voorgestelde VTS oplossing. De Telenet VTS oplossing wordt beschreven in het document TLN\_WRO\_TA\_I\_S\_PDAA\_Specification and Certification AO STB. Desalniettemin is Telenet er wel van overtuigd, zoals ook aangehaald door de regulatoren, dat met de momenteel beschikbare informatie een Begunstigde weldegelijk een high level inschatting kan maken voor de uitwerking van een financieel plan.

Telenet wenst bijkomend op te merken dat de introductie van de 3rd Party VTS opstelling geen verhoogd veiligheidsrisico mag veroorzaken in het Telenet Netwerk. Aangezien in een Simulcrypt opstelling het veiligheidsniveau bepaald wordt door de zwakste schakel in de keten is het belangrijk dat de reikwijdte van de 3rd Party VTS oplossing beperkt blijft tot de reikwijdte van het Telenet Netwerk en het Telenet referentieaanbod en dat deze 3rd Party VTS dus niet dienstig kan zijn bijvoorbeeld in andere netwerken dan het Telenet Netwerk.

In de voorgestelde 3rd Party VTS oplossing zal een Begunstigde zich voor de provisioning van een decoder steeds via de TLN CPPS (CAS Proxy Provisioning Server) met deze 3<sup>rd</sup> Party VTS moeten koppelen.

In paragraaf 4.11 Opmerkingen uit de verschillende bijlagen detail opmerking 14: TLN-WRO-TA-I-S-PAAB Requirement specification for AO STB Conditional Access (CAS) wordt gesteld dat de CPPS interacties een potentiële belemmering zouden kunnen betekenen voor de Begunstigden om vrij hun productaanbod te verkopen omdat Telenet eerst nog een bijkomende controle wil uitvoeren wat vertragingen kan veroorzaken. De CPPS opstelling is echter essentieel om de integriteit van het Telenet Netwerk,

rekeninghoudend met het shared medium karakter van het netwerk, te bewaken door enkel na te gaan of de betreffende decoder van een Begunstigde gemachtigd is om Wholesale diensten te ontvangen. De rol van een CPPS is vergelijkbaar met de rol van een provisioning gateway in een Internet Breedband architectuur.

Belangrijk hierbij op te merken is dat Telenet zelf voor de provisioning van haar eigen klanten met de Telenet VT systemen eveneens een connectie maakt via de CPPS. De VTS CPPS architectuur is voor Telenet een standaard component. De CPPS maakt bovendien gebruik van een generieke interface en is dus VTS onafhankelijk. Alle interacties gebeuren volledig automatisch, in miliseconden en dus steeds zonder enige manuele interventies of specifieke opvolging. Aangezien deze controles volledig automatisch verlopen en op dezelfde manier gebeuren als bij Telenet klanten houdt die controle geen enkel risico op vertraging in voor een Begunstigde.

Het blijft echter wel noodzakelijk om een puur geautomatiseerde verificatie te voorzien tussen nieuw aangesloten decoders van Begunstigden op het Telenet Netwerk, juist omdat er ook een hoge mate van onafhankelijkheid voor Begunstigden in dit kader nagestreefd wordt.

#### **Paragraaf 44 e.v. – Ontbrekende bijlagen**

Hieronder wordt bijkomend verder toelichting gegeven over de opgelijste lijst van ontbrekende documentatie.

##### 44.1. Network connections and configurations

Dit document dient te beschrijven hoe de Begunstigde een verbinding maakt met het kabelnetwerk en hoe de netwerkverbindingen voor de verschillende diensten, die de kabeloperator aan de Begunstigde aanbiedt, dienen plaats te vinden.

De beschrijving van deze specificaties staan in de volgende documenten:

- “TLN\_WRO\_TA\_B\_S\_PAAB \_ Specification and Certification for BB Interconnect” en

- “TLN\_WRO\_TA\_T\_T\_PAAA \_ Co-location / physical interconnect”

#### 44.2. DTV network descriptions – AV Formats, Services, SI-SPI scheme

Dit document zou noodzakelijk zijn om de Begunstigde toe te laten aan zijn hardwareleverancier de noodzakelijke specificaties te geven voor een eigen decoder die compatibel is met het kabelnetwerk. In het document dient beschreven te worden welke types van video/audio streams getransporteerd worden op het netwerk, hoe die gecodeerd (MPEG 2/4, bandbreedtes, ...) en versleuteld (CAS EMM/ECM) worden en hoe de streams geordend worden in digitale kanalen (DVB SI/PSI streams).

De beschrijving van deze specificaties staat in het volgende document:

- “TLN\_WRO\_TA\_I\_S\_PDAB \_ Specification and Certification for iDTV Interconnection on TLN VHE”

Momenteel zijn de twee bijlagen met de beschrijving van de DTV Service Plannen en SI-SPI schema's waar dit document naar verwijst (Appendix A1 – Telenet PSISI v18.pdf en Appendix A2 - Serviceplan idtv.xls ) die in aanmaak zijn.

Hier dient bij opgemerkt te worden dat Telenet deze bijkomende informatie als vertrouwelijk beschouwt en dat deze aan de Begunstigde kan overhandigd worden onder NDA na het afsluiten van het Contract.

#### 44.3. DTV specifications for CA hosting in SMP operator VHE

Dit document zou noodzakelijk zijn om de door de Begunstigde geselecteerde (VTS) leverancier toe te laten de netwerkcomponent van zijn VT systeem op een juiste manier te integreren in de video head-end van het kabelnetwerk. In het document dient beschreven te worden hoe de controlewoorden voor de Dienst verkregen worden en hoe de versleuteling van het Begunstigde VT systeem ingegeven kan worden in de multiplexers van het kabelnetwerk.

De beschrijving van de specificaties staan in het volgende document:

- “TLN\_WRO\_TA\_I\_S\_PDAA \_ Specification and Certification AO STB”

Telenet wenst er hier op te wijzen dat hosting van de 3rd Party VTS in de Telenet VHE niet noodzakelijk is. De regulatoren merken op in Paragraaf 46 dat het gepaster zou zijn indien de VTS host apparatuur zich zou bevinden in de video head end van Telenet. Deze gedachte is te begrijpen maar vergt de vaststelling dat daardoor extra kosten gemaakt moeten worden en dat er een acuut plaatsgebrek is om dergelijke additionele apparatuur te voorzien. Telenet is er ook van overtuigd dat bij toepassing van de correcte beveiliging van de netwerkenverbindingen er geen uitgesproken risico bestaat op “piratering”.

#### 44.4. VOD asset ingest – Content Formats, Metadata and Ingest protocol

Dit document zou noodzakelijk zijn om de begunstigde toe te laten eigen VOD materiaal toe te voegen aan de VOD systemen van Telenet. Het document dient te beschrijven hoe het VOD materiaal gecodeerd wordt (MPEG2, MPEG4, encoding bitrate limitations, ...), hoe dit materiaal op de server van Telenet wordt geplaatst en hoe de bijkomende informatie zoals de beschikbaarheid en de prijs in metadatabestanden kan ingegeven worden.

De beschrijving van deze specificaties staat in het volgende document:

- “TLN\_WRO\_TA\_I\_S\_PIAA \_ Specification and Certification for AO VoD content library hosting“

Momenteel is de bijlage waar dit document naar verwijst (Appendix A1 – <VoD toolkit for content providers>) in aanmaak.

Merk op dat Telenet deze bijkomende informatie als vertrouwelijk beschouwt en dat deze aan de Begunstigde kan overhandigd worden onder NDA na het afsluiten van het Contract.

#### 44.5. VOD session Set-up

Dit document dient te beschrijven hoe de decoder van de eindklant van een Begunstigde een aankooptransactie van aangevraagd beeldmateriaal kan doen met de VOD server die gehost wordt door Telenet. Telenet zal capaciteit vrijmaken voor deze aanvraag en vervolgens aan de TV decoder een IP adres te verstrekken waar de gevraagde inhoud aangeboden wordt via streaming.

De beschrijving van deze specificaties staat in het volgende document:

- “TLN\_WRO\_TA\_I\_S\_PDAA \_ Specification and Certification AO STB”

In deze fase van het project is de gedetailleerde beschrijving van de VOD interface tussen Telenet en de Begunstigde nog niet beschikbaar.

Merk op dat Telenet deze bijkomende informatie als vertrouwelijk beschouwt en dat deze aan de Begunstigde kan overhandigd worden onder NDA na het afsluiten van het Contract.

#### 44.6. VOD control Protocol for video streaming

Dit document dient te beschrijven hoe een decoder van de Begunstigde de doorgestuurde VOD signalen kan controleren (start/stop/pause/fast forward/fast backward).

Hierbij verwijzen wij ook naar de geleverde verduidelijking wat betreft document VOD session Set-up (44.5). De beschrijving van deze specificaties staat in het volgende document:

- “TLN\_WRO\_TA\_I\_S\_PDAA \_ Specification and Certification AO STB”

In deze fase van het project is de gedetailleerde beschrijving van de VOD interface tussen Telenet en de Begunstigde nog niet beschikbaar.



Merk op dat Telenet deze bijkomende informatie als vertrouwelijk beschouwt en dat deze aan de Begunstigde kan overhandigd worden onder NDA na het afsluiten van het contract.

Met betrekking tot de door Telenet gekozen VOD architectuur merken wij op dat die volledig overeenstemt met hetgeen zeer summier voorgeschreven werd in de CRC Beslissing. Hierbij wordt voornamelijk de nadruk gelegd op het non-discriminatoire voorzien aan de Begunstigde van toegang tot de VOD dienst van Telenet. Via de door Telenet voorgestelde oplossing voldoet Telenet hier volledig aan, wat gezien het ontbreken van enige opmerking hierover ook bevestigd wordt in het consultatiedocument.

#### 44.7. Broadband Internet: Service Profiles and Modem configuration files

Dit document dient te beschrijven welke internetprofielen beschikbaar zijn voor de klanten van de Begunstigde en welke configuratiebestanden ingeladen worden in de modem van haar eindklanten. Dit document is noodzakelijk om de Begunstigde toe te laten aan zijn modemleverancier de noodzakelijke specificaties te geven zodat de modem compatibel is met het kabelnetwerk.

De relevante principes hiervoor staan beschreven in de bijlagen:

- “TLN\_WRO\_TA\_B\_S\_PAAA \_ Specification and Certification for AO Modem”,  
en
- ” TLN\_WRO\_TA\_G\_S\_PAAB \_ Specification for Device Management”

Merk op dat de beschrijvingen van de effectieve configuratie files modem afhankelijk zullen zijn.

#### 44.8. Specification for Cable Modem Provisioning

Dit document dient te beschrijven hoe een modem geïnstalleerd wordt op het kabelnetwerk. Dit document is noodzakelijk om de begunstigde toe te laten aan zijn

modemleverancier de noodzakelijke specificaties te geven zodat de modem compatibel is met het kabelnetwerk.

De beschrijving van deze specificaties staat in het volgende document:

- “TLN\_WRO\_TA\_B\_S\_PAAA \_ Specification and Certification for AO Modem”.

#### 44.9. Web Application – description of XML content

Dit document dient te beschrijven hoe een Begunstigde toegang krijgt tot de webapplicatie van de kabeloperator (SOAP/Restfull, HTTP or FTP,...) en welk berichtformaten er gebruikt zullen worden.

De Begunstigde zal op de volgende manier toegang hebben tot de volgende applicaties:

- Alle webservices zijn toegankelijk via:
  - een SSL v3 connectie met authenticatie certificatie
  - naar een ‘single public IP address’ gegeven door de AO
- Het protocol is SOAP over HTTP
  - Document ‘Literal Wrapped style’ dient gebruikt te worden
  - Soap 1.1
  - WS-I compliant

De parameters van deze formaten zijn in deze fase van het project nog niet beschikbaar. Telenet verwacht dat deze informatie bij de ondertekening van het Contract beschikbaar zal zijn.

#### 44.10. Device Monitoring & Management

Dit document dient te beschrijven welke toepassingen er voorzien dienen te worden door de kabeloperator om de Begunstigde toe te laten de modem en de decoder bij de eindklant thuis op te volgen en te beheren.

De beschrijving van deze specificaties staat in het volgende document:

- “TLN\_WRO\_TA\_G\_S\_PAAB \_ Specification for Device Management”

Dit document zal aangevuld worden met de gedetailleerde beschrijving van de interface tussen Telenet en de Begunstigde zodra deze beschikbaar is.

Merk op dat Telenet deze bijkomende informatie als vertrouwelijk beschouwt en dat deze aan de Begunstigde kan overhandigd worden onder NDA na het afsluiten van het contract.

### **Paragraaf 60 e.v. - Certificatie**

In het consultatiedocument wordt gesteld dat een Begunstigde een modem en decoder moet kunnen laten certifiëren door een externe partij op basis van door Telenet aangeleverde specificaties.

Het is hier belangrijk dat er een onderscheid gemaakt wordt tussen enerzijds certificatie en interoperabiliteit (IOP) testen en anderzijds de initiële certificatie en mogelijke hercertificaties bij upgrades.

#### *Initiële Certificatie van Eurodocsis modems en (i)DTV DVB-C Decoders*

Bij een certificatie worden hardware en software getest ten opzichte van bepaalde specificaties. [REDACTED]

Telenet stelt daarom voor dat een Begunstigde zijn Eurodocsis modem(s) en zijn (i)DTV DVB-C Decoder(s) steeds laat certifiëren door een extern, erkend en onafhankelijk certificatie bureau en dit volgens de Telenet specificaties.

Er dient opgemerkt te worden dat bij een Eurodocsis modem(s) de certificatie resultaten steeds dienen gevalideerd te worden door het Certification Board van Cable Europe Labs. Voor (i)DTV DVB-C Decoders is bijkomend ook een certificatie noodzakelijk door de desbetreffende vendor van de geselecteerde 3rd Party VTS oplossing.

Eenmaal de certificatie succesvol werd afgesloten worden interoperabiliteit (IOP) testen uitgevoerd. Bij deze interoperabiliteitstesten wordt getest in welke mate de gecertificeerde apparatuur zich correct gedraagt in interactie met andere apparatuur in het Telenet Netwerk. Hierbij is het belangrijk op te merken dat interoperabiliteit tussen bijvoorbeeld een Eurodocsis modem en een (i)DTV DVB-C Decoder met het Telenet Netwerk zowel vendor als ook software versie afhankelijk is. Wat betreft de Eurodocsis modem is bijvoorbeeld de interactie met de CMTS belangrijk. Wat betreft de (i)DTV DVB-C Decoder is bijvoorbeeld de interactie met de VHE, DVB signalling, VOD, CAS, Telenet-metadata, enzovoort belangrijk.

Een Begunstigde zal deze initiële, en de eventueel daaropvolgende, interoperabiliteitstesten uit laten voeren door een extern, erkend en onafhankelijk certificatie bureau maar dan enkel onder de strikte voorwaarden dat dit certificatie bureau een test omgeving heeft uitgebouwd identiek aan de referentie omgeving van Telenet.



Telenet zal aansluitend op het succesvol doorlopen van de certificatie- en interoperabiliteitstesten voor de Eurodocsis modem of (i)DTV DVB-C Decoder een field trial uitvoeren van tenhoogste één maand ter voorbereiding van de integratie van de desbetreffende Eurodocsis modem of (i)DTV DVB-C Decoder in het Telenet Netwerk.

Telenet zal in de relevante certificatie bijlage aanpassen dat een certificatie en de initiële interoperabiliteitstesten van een Eurodocsis modem en (i)DTV DVB-C Decoder steeds uitgevoerd zullen worden door een hiervoor uitgerust, erkend en onafhankelijk certificatie bureau en op basis van de Telenet specificaties. Hierbij worden de volgende begrippen gehanteerd:

- *Uitgerust*: het certificatie bureau beschikt over de nodige referentie infrastructuur om de interoperabiliteitstesten te kunnen uitvoeren.
- *Erkend*: het certificatie bureau is erkend door de kabelsector voor het uitvoeren van Eurodocsis modem (m.a.w. erkend door Cable Europe Labs) en/of (i)DTV DVB-C Decoders certificatie.
- *Onafhankelijk*: het certificatie bureau is operator en CPE apparatuur vendor onafhankelijk.

Telenet dient bij elke certificatie voorafgaand te bevestigen aan een Begunstigde dat het de door de Begunstigde voorgestelde certificatie bureau erkent als een uitgerust, erkend en onafhankelijk certificatie bureau.

*Bij Eurodocsis modem of (i)DTV DVB-C Decoder software upgrades*

Bij een software upgrade van een Eurodocsis modem of (i)DTV DVB-C Decoder is een hercertificatie van een reeds gecertificeerde Eurodocsis modems of (i)DTV DVB-C Decoder normaal gezien niet nodig.

Telenet zal bij elke software upgrade aan de Begunstigde specificeren in welke mate volledige, gedeeltelijk of geen hercertificatie nodig is. Zo zal bijvoorbeeld bij een volledige verandering van de referentie code van een (i)DTV DVB-C Decoder een volledige hercertificatie nodig zijn, terwijl bij een beperkte software aanpassing dit wellicht niet nodig is.

Het is wel steeds noodzakelijk dat er voorafgaand aan de Eurodocsis modem of (i)DTV DVB-C Decoder software upgrade interoperabiliteitstesten worden uitgevoerd. De Begunstigde zal deze interoperabiliteitstesten steeds laten uitvoeren door een extern, erkend, onafhankelijk certificatie bureau voordat Telenet deze Eurodocsis modem of (i)DTV DVB-C Decoder software upgrade zal implementeren in het Telenet Netwerk .

*Bij Telenet netwerk upgrades*

Bij upgrades van het Telenet Netwerk, bijvoorbeeld een CMTS of VHE software upgrade, is een volledige hercertificatie van een reeds gecertificeerde Eurodocsis modems en (i)DTV DVB-C Decoder normaalgezien niet nodig. Het is daarentegen wel noodzakelijk dat er voorafgaand aan de netwerk upgrade interoperabiliteitstesten worden uitgevoerd voor de reeds gecertificeerde Eurodocsis modems en/of (i)DTV DVB-C Decoders. Telenet stelt voor deze interoperabiliteitstesten zelf uit te voeren, d.w.z. samen met de interoperabiliteitstesten van de Telenet Eurodocsis modems en/of Telenet (i)DTV DVB-C Decoders.

### *Certificatie van Technici*

In het algemeen moet hier opgemerkt worden dat de door Telenet voorgestelde certificatie testen inhoudelijk en qua procedure volledig gelijk lopen met deze voor Telenet technici.

Aangaande Paragraaf 61.1. kan Telenet inderdaad bevestigen dat de “*uitzonderlijke situaties*” wijzen op certificatietesten tijdens de implementatie- en testfase zodat een Begunstigde zijn producten effectief kan lanceren van zodra de toepasselijke implementatieperiode afgelopen is.

Aan Paragraaf 61.3 dient wel toegevoegd te worden dat reeds gecertificeerd technici op latere tijdstippen mogelijks een hercertificatie test dienen af te leggen door toedoen van nieuwe procedures en technische ontwikkelingen. Deze procedure zal ook volledig gelijklopen met de de hercertificatie testen voor Telenet technici.

### **Paragraaf 69 e.v. – Overdraagbaarheid van overeenkomsten**

Telenet blijft van mening dat het overdragen van contract tussen Begunstigden geen standaard mogelijkheid kan zijn om verschillende redenen:

- De auteursrechtelijke toestemmingen die content leveranciers verschaffen zijn in de ervaring van Telenet meestal strikt beperkt tot een welbepaalde rechtspersoon,
- Een overdracht kan eventueel leiden tot een situatie waarbij de “nieuwe” Begunstigde geen of beperktere aanspraak mag maken op de hier besproken ex-ante verplichtingen,
- Er kan bedrijfsgevoelige informatie over Telenet gedeeld kan worden,

- Er kan een impact zijn op de technische en operationele afspraken die Telenet ter uitvoering van de CRC Beslissing met Begunstigden gemaakt heeft,
- Het is voor Telenet niet duidelijk welke Begunstigde aangesproken kan worden voor schade, technische problemen, facturatie doeleinden en om uiteindelijk slammingpraktijken te voorkomen.

Wanneer zich concreet een overdracht tussen Begunstigden aandient is Telenet van oordeel dat de hierboven opgesomde elementen, eventueel na goedkeuring van de regulatoren, in kaart gebracht dienen te worden vooraleer een overdrachtsmogelijkheid tussen Begunstigden ingevoerd zou kunnen worden.

Ook in de CRC Beslissing wordt niet gesproken over een dergelijke contractoverdracht mogelijkheid tussen Begunstigden. Het lijkt ons dan ook voorbarig om hier nu reeds op in te gaan.

### **Paragraaf 76 e.v. - Voorspellingssysteem**

In het consultatiedocument wordt gesteld dat er enige onduidelijkheid bestaat over de toepasbaarheid van de regionale opsplitsing van de Voorspellingen.

Telenet wenst hier te verduidelijken dat de regionale opsplitsing van de Voorspellingen essentieel is. Binnen elk van deze regio's wordt vervolgens een gelijkmatige geografische spreiding verondersteld. Indien er in een bepaalde regio geen gelijkmatige geografische spreiding is (omdat bijvoorbeeld de Begunstigde zijn aanbod vooral toespitst op bepaalde steden (bijvoorbeeld Hasselt of Leuven) of subregio's (bijvoorbeeld 'de Belgische Kust') dan zal aan deze Begunstigde een verdere regionale detaillering van zijn Voorspellingen gevraagd worden.

In het consultatiedocument wordt gesteld dat de opsplitsing per breedbandprofiel onredelijk zou zijn. Het is belangrijk hier te duiden op de specificiteit van het Telenet Netwerk als shared medium, vergeleken met het Belgacom netwerk.

In het Belgacom wholesale aanbod (BRUO, BROBA, WBA, ...) – is de Begunstigde volledig verantwoordelijk voor de dimensionering van de bandbreedte in het netwerk en de aan zijn eindklanten te leveren Quality of Service (QoS). Bovendien heeft in

tegenstelling tot een shared medium netwerk elke eindklant op zijn toegangslijn (het koperpaar) een dedicated bandbreedte.

Hierbij verwijzen we ook naar:

*Belgacom Reference Offer for Bitstream Access BROBA II ADSL (covering the technologies ADSL, ADSL2 and ADSL2+) Main Body: 37. The Beneficiary is allowed to do overbooking on the access line. Each Beneficiary is responsible for its dimensioning and the risks run by this one.*

*Belgacom Reference Offer for Bitstream Access BROBA II ADSL & SDSL (covering the technologies ADSL, Extended ADSL2, ADSL2+ and SDSL: Annex 2A: Technical Specifications of BROBA over Ethernet (with Shared VLAN or Dedicated VLAN).*

*8.2.3 VLAN profile (QOS): It is the responsibility of the OLO to underbook, match or overbook the instantaneous available physical bandwidth on the xDSL line (upstream and downstream).*

Telenet is echter verantwoordelijk voor alle technische parameters van het breedbandaanbod. Hierbij verwijzen we naar de CRC Beslissing, paragraaf 991:

*“De dienst voor doorverkoop van abonnementen:*

*• op technisch vlak identiek zijn aan het basisbreedbandaanbod dat gedaan wordt door de operator met een sterke machtspositie op de retailmarkten voor televisieomroep in het kader van gebundelde aanbiedingen. Dit wil zeggen dat de kabeloperator verantwoordelijk blijft voor alle technische parameters zoals bijvoorbeeld de overbooking ratio. De OLO beheert enkel de klantenrelatie maar heeft geen technische verantwoordelijkheden.”*

Daarbij komt dat het Telenet Netwerk een shared medium netwerk is waar op een optische node de bandbreedte in het spectrum wordt gedeeld met alle klanten aangesloten op deze optische node. Om bijvoorbeeld te vermijden dat deze optische nodes in saturatie geraken maakt het netwerk continu deel uit van diverse uitbreidingsprogramma's. Het maken van gedetailleerde Voorspellingen met opsplitsing per regio en bandbreedteprofiel



zijn daarom essentieel om op tijd te kunnen detecteren volgens welke prioriteiten uitbreidingen dienen uitgevoerd te worden.

In het consultatiedocument wordt gesteld dat de klantenbasis van de Begunstigde niet van die aard zou zijn dat ze in vergelijking met de eigen klanten van Telenet een doorslaggevende impact heeft op de dimensionering van de transportcapaciteit. Telenet kan er mee akkoord gaan dat wanneer een Begunstigde minder dan vijftig lijnen per maand en per zone voorziet, hij geen Voorspellingen moet geven. Bij een hoger volume is echter de gevraagde opsplitsing van de voorspellingen, regionaal en per breedbandprofiel essentieel om tijdig de nodige uitbreidingen te kunnen voorzien in het toegangsnetwerk en in tweede orde het transportnetwerk.

Wel wensen wij hier op te merken dat een dergelijk laag aantal lijnen niet meteen vertrouwen wekt wat betreft het beschikken over een betrouwbaar financieel plan bij de betreffende Begunstigde.

Telenet kan zich wel vinden in de vraag van de regulatoren om voor de eerste zes maanden een versoepeling van de voorspellingsvoorwaarden op te leggen.

### **Paragraaf 87 e.v. – Massa-migratie**

Telenet is zeer verbaasd dit onderwerp terug te vinden in het consultatiedocument. Nooit eerder werd hier allusie op gemaakt.

De CRC Beslissing gaf inderdaad aan dat er een migratie procedure voorzien dient te worden. Echter heeft Telenet hier verschillende keren zeer duidelijk op gereageerd naar de regulatoren toe dat dit niet nodig was aangezien Telenet niet weet wie al dan niet eindklant is van een Begunstigde binnen de reikwijdte van de CRC Beslissing. Indien een eindklant van Telenet wenst over te stappen naar een Begunstigde dient deze eindklant zijn diensten bij Telenet stop te zetten en vervolgens bij de betreffende Begunstigde te laten activeren. Op deze manier wordt uitdrukkelijk vermeden dat Telenet zicht krijgt op wie eindklant is van Begunstigden. Wij hadden intussen begrepen dat deze benadering door de regulatoren aanvaard werd.

Naast het feit dat het concept van massa-migratie nooit eerder aangehaald werd, is Telenet van mening dat de aangehaalde rechtvaardiging ervoor niet aanwezig is. Migratie processen die in een gereguleerde ex-ante context voorkomen kunnen geen omstandigheden omvatten vanuit het perspectief van een niet-gereguleerde context bij derden. De migratie dat in de CRC Beslissing voor ogen gehouden werd handelde over een situatie tussen Telenet en Begunstigden en werd ook in die zin gerechtvaardigd: *“zonder een ”naadloze” migratie zouden de klanten van derde operatoren worden benadeeld ten opzichte van de klanten van de retailpoot van de operator met een sterke machtspositie, waardoor de concurrentie wordt vervalst.”*<sup>4</sup>

Telenet is dan ook de mening toegedaan dat deze nieuwe voorgestelde verplichting niet binnen de reikwijdte van de CRC Beslissing valt en als dusdanig evenmin correct werd getoetst op haar evenredigheid en proportionaliteit.

### **Paragraaf 92 e.v. – Netwerk interconnectie-punten**

Het is inderdaad zo dat wij in de afgelopen besprekingen met de regulatoren hebben toegezegd dat het aantal fysieke interconnectie punten voor het kunnen afnemen van Diensten in eerste instantie beperkt kan worden.

In een eerste fase dient de Begunstigde minimaal te voorzien in één fysieke netwerk interconnectie voor al het dataverkeer tussen de Begunstigde en de modems van de Eindgebruikers van de Begunstigde.

Bijkomend dient er ook één fysieke management interconnectie voorzien te worden. Om security reden zal de management interconnectie via een afzonderlijke fysieke interconnectie dienen voorzien te worden. Beide fysieke interconnecties kunnen in een eerste fase in dezelfde fysieke interconnectie locatie plaatsvinden.

Wij zullen de verschillende bijlagen dan ook nakijken op incoherenties en de nodige aanpassingen in deze zin doorvoeren.

### **Paragraaf 99 e.v. betreffende het ontwerpbesluit betreffende het referentieaanbod van Telenet van het BIPT – Wolu TV**

---

<sup>4</sup> Paragraaf 944 tweede bullet.

Wij zullen – onder alle voorbehoud en zonder nadelige erkenning – de bewoording aanpassen in de zin dat wij onderhandelingen over de door Telenet uit te voeren verplichtingen in de dekkingszone van Wolu TV ten gevolge van de CRC Beslissing te zullen aanvatten met de vzw Wolu TV.

### **3 Detail opmerkingen**

#### **Punt 3.4.1 - Kabel aansluiting**

Er zal ook voorzien worden in de mogelijkheid waarbij de Begunstigde in naam en voor rekening van de eindklant een kabel aansluiting aanvraagt en betaalt bij Telenet. Hiervoor zullen dezelfde omstandigheden, het Telenet Netwerk dient wel op de locatie aanwezig te zijn, en tarifiering (de prijslijst staat gepubliceerd op de Telenet website) gehanteerd te worden als welke Telenet toepast naar haar eigen potentiële klanten toe.

#### **Punt 3.4.2 - Contractuele aspecten**

- De punten 4.1.2 en 4.2 zullen conform de opmerkingen in het consultatiedocument aangepast worden.
- Wat het punt 4.1.3 betreft (wijzigingen), heeft Telenet reeds een duidelijke overzichtstabel overgemaakt aan de regulatoren (TLN-WRO-GA-G-P-PAAD) waarin aangegeven wordt welke wijzigingen op welk tijdstip en aan wie gecommuniceerd zullen worden. Hierbij is ook de mogelijkheid van zes maanden op voorafgaand voorzien. Samengevat gaat Telenet ervan uit dat wezenlijke wijzigingen zes maanden voorafgaand gecommuniceerd en tevens door de regulatoren goedgekeurd dienen te worden. Voor andere aspecten, zoals zenderwijzigingen zou een vergelijkbare voorafgaande communicatie aan Begunstigden disproportioneel zijn en een bijkomende goedkeuring van de regulatoren de innovatieve mogelijkheden van Telenet sterk impacteren.

In het algemeen lijkt het ons nuttig dat verder overleg gepleegd wordt over bovengenoemde bijlage, aangezien op verschillende punten (o.a. 4.3.1, punt 12, punt 16, punt 19) in het consultatiedocument daar geen rekening mee werd gehouden. Als uitgangspunt zou Telenet willen voorstellen om de notificatietermijn voor wijzigingen die (ook) aan de kant van Begunstigden een duidelijke impact hebben, lang op voorrand te communiceren. Voor aanpassingen aan retaildiensten stelt Telenet voor om deze eerst aan

de regulatoren te melden, indien mogelijk, en pas in latere fase, maar ten laatste één maand voorafgaand aan de implementatie, te communiceren aan Begunstigden. Verder overleg met de regulatoren is hier volgens ons op zijn plaats.

#### **Punt 4.11 Opmerkingen uit de verschillende bijlagen**

##### **Punt 8 – Docsis Modem**

Het voorstel van Telenet wat betreft deze bijlage is ingegeven vanuit het principe dat de Begunstigde maximaal de nodige monitoring en management van de apparatuur van zijn Eindgebruikers moet kunnen uitvoeren. Een Begunstigde zal dus steeds de apparatuur van zijn Eindgebruikers zelf kunnen beheren. Enkel het Eurodocsis configuratie gedeelte van de Eurodocsis modem wordt afgeschermd.

De wenselijkheid om controle te kunnen uitvoeren op het Eurodocsis configuratie gedeelte van de Eurodocsis modem wordt erkend in het consultatiedocument. Telenet had oorspronkelijk voorzien om deze afscherming te realiseren via een proxy server, maar zal dit nu implementeren via SNMP Community String instellingen.

De manier waarop Telenet dit nu heeft ingebouwd gaat uit van een minimum afscherming van de Eurodocsis modem configuratie file, d.w.z. enkel de Eurodocsis configuratie parameters die een impact kunnen hebben op het Telenet Netwerk worden afgeschermd van de Begunstigde. De Begunstigde kan steeds al de ingestelde parameters (dus ook de Eurodocsis configuratie) per Eindgebruiker raadplegen via SNMP. De parameters voor het Eurodocsis gedeelte worden vooraf en in samenspraak met de Begunstigde door Telenet vastgelegd per type van modem. Deze afscherming is nodig omdat ongewenste wijzigingen van het Eurodocsis configuratie gedeelte - dienstig voor de communicatie tussen de Eurodocsis modem en de CMTS in het Telenet Netwerk - een wezenlijke impact kunnen hebben op de correcte werking van het Telenet Netwerk, met invloed op alle klanten – zowel de Eindgebruikers van de Begunstigde als die van Telenet, aangesloten op het Telenet Netwerk.

We wensen daarom te benadrukken dat het wijzigen van Eurodocsis configuratie gedeelte van de Eurodocsis modem enkel kan gebeuren door Telenet teneinde de kwaliteit en integriteit van het Telenet Netwerk ten allen tijde te garanderen. De Eurodocsis configuratie file zal dus vanuit het Telenet Netwerk worden geïnstalleerd op de Eurodocsis modem tijdens het provisioneringsproces. Wijzigingen achteraf aan de

parameters in de Eurodocsis configuratie gedeelte van een Eurodocsis modem kunnen uitsluitend door Telenet uitgevoerd worden. De bepaling van de Eurodocsis configuratie file maakt deel uit van het voorafgaande Eurodocsis Modem Certificatieproces en zal dus de Begunstigde geenszins hinderen in het flexibel uitbouwen van zijn eigen competitief aanbod in termen van te gebruiken apparatuur.

Aangezien de Begunstigde de mogelijkheid zal hebben om alle parameters van de Eurodocsis configuratie file te lezen via SNMP zal hij dus niet gehinderd worden in het beheer van de apparatuur van zijn Eindgebruikers en de levering van een goede eerste-lijn ondersteuning.

Telenet zal de bijlage TLN\_WRO\_TA\_G\_S\_PAAB \_ Specification for Device Management aanpassen naar de herziene technische oplossing via SNMP Community String instellingen.

#### **Punt 10 - Valid Request**

De Valid Request bijlage wordt aangepast naar zes maanden, i.p.v. één jaar.

#### **Punt 11 - Geplande onderbrekingen**

Om non-discriminatoire te werk te gaan zal de Begunstigde minimaal twee kalenderdagen voorafgaand aan de geplande onderbreking op de hoogte gebracht worden. De bijlage zal aangepast worden.

#### **Punt 13 - Webapplicatie**

Telenet stelt een Webapplicatie, via APIs, ter beschikking aan de Begunstigde om hem toe te laten de Dienst op een correcte manier te kunnen gebruiken en te beheren ten aanzien van Telenet. Telenet draagt op gepaste wijze zorg voor de stabiliteit en de beschikbaarheid van de Webapplicatie. Van de Begunstigde wordt verwacht dat hij op gepaste wijze gebruik maakt van de Webapplicatie.

Aangezien de Webapplicatie integraal deel uit maakt van de IT-architectuur van Telenet, zal de Begunstigde de Webapplicatie gebruiken volgens een normale spreiding. Alleen op deze manier kan de performantie en werking van de Telenet systemen gegarandeerd worden.

Volgens het non-discriminatoire principe zal de Webapplicatie 24/7 beschikbaar zijn behoudens periodes van onbeschikbaarheid omwille van beheers-, onderhouds- of aanpassingsactiviteiten van de Telenet systemen. Deze zijn:

- Kleine beheers-, onderhouds- of aanpassingsactiviteiten en eventueel bijhorende onbeschikbaarheid van de Webapplicatie vindt steeds plaats tussen 22:00u en 08:00u. Deze worden niet vooraf aangekondigd.
- Grote beheers-, onderhouds- of aanpassingsactiviteiten (zoals releases) zullen vooraf aangekondigd worden.

Alvorens over te gaan tot Melding van een Probleem met de Webapplicatie zal de Begunstigde een grondige analyse uitvoeren om uit te sluiten dat de oorsprong van het probleem zich in de systemen/processen van de Begunstigde bevindt.

De Begunstigde maakt bij elke Melding van een Probleem met de Webapplicatie gebruik van het trouble ticketing systeem. De Begunstigde verstrekt de hierin gevraagde informatie en omschrijft de precieze aard en de impact van het probleem zo volledig mogelijk.

Meldingen die niet de gevraagde informatie bevatten kunnen niet tijdig behandeld worden. Telenet zal de Begunstigde na ontvangst van de Melding van een Probleem met de Webapplicatie via e-mail een bevestiging van ontvangst van de melding sturen.

Een Melding van een Probleem met de Webapplicatie wordt enkel aanvaard indien het probleem zich voordoet buiten onbeschikbaarheidsperiodes. De opvolging van het gemelde Probleem met de Webapplicatie zal gebeuren tijdens wekdagen van 08:00u tot 22:00u en tijdens het weekend van 09:00u tot 17:30u, conform gelijkaardige applicaties gebruikt voor de Telenet retail afdeling.

Indien de oorzaak van het probleem zijn oorsprong heeft in de achterliggende Telenet systemen en niet gerelateerd is aan de Webapplicatie en/of de set-up ervan volgt de oplossing van het probleem de bestaande Telenet processen. Desgevallend zal Telenet de Begunstigde hierover informeren bij de validatie van het probleem.

#### **Punt 14 - CAS**

Hierbij verwijzen we naar onze verduidelijking bij Paragraaf 42 e.v. – VT Systeem.

#### **Paragraaf 104 e.v. - Breedbandprofielen**

In een Hybrid Fibre Coax netwerk (HFC) zoals het Telenet Netwerk stijgt de operationele complexiteit sterk met het aantal te ondersteunen breedbandprofielen.

Er bestaat een duidelijk verschil in netwerktechnologie tussen een HFC netwerk wat een shared medium is en een klassiek telecommunicatie netwerk, zoals dat van Belgacom, wat geen shared medium is in de laatste lus naar de eindklant toe. Hierdoor is de invulling van wat een “breedbandprofiel” is volledig verschillend. We verwijzen hiervoor ook naar de opmerkingen op het voorspellingssysteem hierboven.

Om de operationele complexiteit zo beheersbaar mogelijk te houden hanteert Telenet een strikt beleid om het aantal breedbandprofielen steeds zo beperkt mogelijk te houden.

Ter illustratie is de volgende residentiële breedband profielstructuur momenteel voorzien op het Telenet Netwerk:



De door de regulatoren voorgestelde mogelijkheid van een “pool”, bestaande uit alle bestaande retail breedbandprofielen van Telenet - de historische en de nog verkochte breedbandprofielen - waarbij elke Begunstigde een beperkt aantal breedbandprofielen zou kunnen toevoegen en wanneer Telenet een breedbandprofiel schrapt een andere Begunstigde een breedbandprofiel kan toevoegen, [REDACTED]

In het kader van het beheersbaar houden van het aantal breedbandprofielen stelt Telenet voor dat een Begunstigde maximaal twee eigen breedbandprofielen kan aanvragen naast de residentiële breedbandprofielen die Telenet actief commercialiseert. En dat voor alle Begunstigden samen in totaal in maximaal vier Begunstigde specifieke breedbandprofielen ondersteund kunnen worden. Dit betekent voor Telenet een mogelijke verdubbeling van het aantal aangeboden actieve breedbandprofielen.

Wat betreft de actieve breedbandprofielen van Telenet die gebruikt zouden worden door een Begunstigde wensen wij hier te benadrukken dat:

- Telenet op elk moment kan beslissen om bepaalde breedbandprofielen niet meer actief te ondersteunen en uit te faseren en dat de Begunstigden die dit profiel gebruiken dan ook binnen de daarvoor voorziene termijn zijn klanten dient te migreren naar een ander actief breedbandprofiel,
- Telenet op elk moment kan beslissen om de specificaties van actieve breedbandprofielen te wijzigen en dat die wijzigingen ook automatisch van toepassing zullen zijn op een Begunstigden die de relevante breedbandprofielen gebruiken.

Begunstigden kunnen vervolgens hun eigen profielen wijzigen in de tijd. Dit voorstel lijkt beter overeen te stemmen met de noodzakelijke evenredigheid en proportionaliteit die vereist is bij de toepassing van ex-ante verplichtingen. Het raakt eveneens minder aan de innovatie mogelijkheden van Telenet die volgens de CRC Beslissing ook duidelijk gevrijwaard dienen te worden. Hierbij moet eveneens in het oog gehouden worden dat er een verband moet blijven bestaan met de toepassing van het retail-minus principe, door de additionele profielen voor Begunstigden te koppelen aan het respectievelijke hogere actief door Telenet aangeboden Breedbandprofiel.



## **Paragraaf 105 e.v. - General Terms & Conditions**

Aanpassing die Telenet zal doorvoeren aan de General Terms & Conditions bijlage:

- Weigering binnen drie dagen kenbaar te maken aan Begunstigde en de regulatoren,
- Disconnect: onmiddellijk en ten laatste één werkdag na disconnect,
- Contact tussen Telenet en eindklant van Begunstigden zullen geschrapt worden,
- Termination for Cause: regulatoren zullen geïnformeerd worden.
- Punt 20 - De schorsingsprocedure zal aangepast worden conform de opmerkingen van de regulatoren
- Punt 24 – de bepaling dat een vergoeding voor documenten die deel uitmaken van het Telenet referentieaanbod gevraagd kan worden, zullen verwijderd worden.

## **Punt 18 – Betwisting van facturen**

Het is voor Telenet niet duidelijk waarop de regulatoren zich baseren om te stellen dat Telenet ten opzichte van de eigen retailklanten een minder strenge regeling treft met betrekking tot de betwisting van facturen. De Telenet retailklanten hebben als betalingstermijn 20 dagen na factuurdatum. Indien de betalingstermijn niet wordt gerespecteerd wordt een herinnering gestuurd na 27 dagen en wordt op de volgende factuur een reminderfee aangerekend. Ook bij onterechte betwistingen door retailklanten wordt de reminder fee aangerekend. Daarenboven wordt de definitieve factuur – ‘the final invoice’ in aanvulling op de voorschotfactuur – in het het Telenet referentieaanbod steeds afgerekend in de maand volgend op de maand waarin de dienst wordt geleverd (‘month of service’) terwijl de retailklanten van Telenet hun volledige abonnement voor de ‘month of service’ worden aangerekend tijdens de maand waarop de dienst betrekking heeft. De volledige afrekening van de recurrente diensten in het wholesaleproces gebeurt in feite dus later dan in het retailproces.

## **Paragraaf 108 e.v. - SLA**

Zoals reeds verschillende keren aangegeven past Telenet geen SLAs toe naar haar retailklanten. In tegenstelling tot wat in de CRC Beslissing beweerd wordt, is het vastleggen van SLAs voor Telenet dus een extra kost aangezien wij geen eigen SLA-

overeenkomsten naar onze retailklanten toepassen en staat deze verplichting op gespannen voet met het evenredigheidsbeginsel.<sup>5</sup> De volgende opmerkingen dienen dan ook in het licht van deze vaststelling gelezen te worden.

In het consultatiedocument wordt gesteld dat er bijkomend een “SLA Validatie Bestelling” dient voorzien te worden. Telenet zal in het bestelproces een stap voorzien waarbij een validatie boodschap wordt gestuurd naar de Begunstigde. Op basis van deze validatie boodschap, kan de Timer van de “SLA Validatie Bestelling”, zijnde de tijd tussen de aanvraag van een Bestelling en de validatie boodschap, gemeten worden. Bij een positieve validatie boodschap zal Telenet ook een OrderID meedelen aan de Begunstigde. Op basis van dit OrderID zal de Begunstigde de status van zijn Bestelling kunnen opvolgen.

Telenet wenst wel voorbehoud aan te tekenen op de in het consultatiedocument opgenomen Timers voor de “SLA Validatie Bestelling”.

We merken hier dat dit dezelfde targets zijn die momenteel van toepassing zijn op het gereguleerde wholesale aanbod van Belgacom (BROBA, WBA, ...).

We wensen hier op te merken dat het proces “SLA Validatie Bestelling” bij Telenet en Belgacom fundamenteel verschillend is, d.w.z. verschillende netwerktechnologie, andere controles die dienen uitgevoerd te worden, andere ondersteunende IT systemen, enzovoort. Bijkomend bevindt Telenet zich nu in een andere fase van maturiteit wat betreft de automatisering van het wholesale bestelproces en kan het in deze fase van het project niet garanderen dat deze “SLA Validatie Bestelling” targets realistisch zijn.

Daarom stelt Telenet voor om te starten met volgende targets en deze van nabij op te volgen na de implementatie-fase zodat de vastgelegde SLA termijnen, indien nodig, kunnen bijgestuurd worden.

---

<sup>5</sup> Ondermeer Paragraaf 864: “De VRM meent dat de publicatie van kwaliteitsindicatoren voor een operator met een sterke machtspositie geen buitensporige extra kosten met zich brengt. Een operator met een sterke machtspositie beschikt immers al over het grootste deel van die noodzakelijke informatie aangezien hij die nodig heeft voor het beheer en de follow-up van zijn eigen SLA-overeenkomsten. De verplichting om KPI's te publiceren is dus geen onevenredige verplichting ten opzichte van de voordelen die een dergelijke publicatie voor de markt oplevert.”

Voorstel targets:

- 50%: binnen de werkdag
- 95%: 3 werkdagen
- 99%: 7 werkdagen

In het consultatiedocument wordt gesteld dat Telenet in de SLA termijnen voor afhandeling van Bestellingen het onderscheid dient te maken tussen Bestellingen met technisch bezoek en Bestellingen zonder technisch bezoek.

Er wordt gesteld dat de door Telenet voorgestelde SLA termijnen voor de afhandeling van de Bestelling in het algemeen te lang zouden zijn en er worden andere SLA waarden voorgesteld door de regulatoren.

In het algemeen, maar met uitzondering van de 100% target, kan Telenet zich akkoord verklaren met de voorgestelde timers voor de afhandeling van de Bestellingen zonder klanten bezoek.

De in het consultatiedocument vooropgestelde timers voor een SLA afhandeling Bestelling met klanten bezoek zijn echter veel korter dan de door Telenet in zijn ontwerp referentieaanbod voorstelde Timers voor het afhandelen van Bestellingen (waarbij geen onderscheid werd gemaakt tussen Bestellingen met en zonder klantenbezoek).

Zo stelde Telenet de volgende targets voor de afhandeling van Bestellingen met en zonder klantenbezoek voor:

- 80% binnen de 15 werkdagen
- 90% binnen de 20 werkdagen
- 99% binnen de 42 werkdagen

In het consultatiedocument wordt voorgesteld om die targets voor afhandeling van Bestellingen met klantenbezoek aan te passen naar:

- 80% binnen de 15 werkdagen
- 95% binnen de 20 werkdagen
- 99% binnen de 30 werkdagen
- 100% binnen de 42 werkdagen

We wensen hier op te merken dat deze targets veel korter worden gesteld door cumulatief:

- de afhandeling van Bestellingen zonder klantenbezoek niet meer mee te nemen in de meeting,
- de % staffels te verstrengen: bijvoorbeeld 95% in 20 werkdagen versus 90% in 20 werkdagen,
- de targets te verstrengen: 99% binnen de 42 werkdagen wordt 99% binnen de 30 werkdagen,
- een 100% target toe te voegen.

Wij wensen ook te benadrukken dat een 100% target in een SLA target geen realistische targetzetting is, aangezien een 100% target in de praktijk nooit kan gehaald worden. We wensen daarom ook dat de 100% target niet wordt opgenomen in de SLA afhandeling van Bestelling.

Wij merken hier eveneens opdat de in het consultatiedocument voorgestelde targets voor Telenet zelfs strenger zijn dan deze opgelegd aan Belgacom in het kader van zijn gereguleerde wholesale verplichtingen (100 % binnen de 45 werkdagen). Hiervoor kan verwezen worden naar het Belgacom Reference Offer BROBA II ADSL & SDSL, Annex 5: Basic Service Level Agreement, pagina 9.

Daarom stelt Telenet voor om te starten met volgende targets wat betreft het uitvoeren van bestellingen en deze van nabij op te volgen na de implementatie-fase zodat de vastgelegde SLA termijnen, indien nodig, kunnen bijgestuurd worden.

Het afhandelen van een Bestelling met klantenbezoek die op vraag van de Begunstigde buiten de 80% timer wordt uitgevoerd worden niet meegerekend in de SLA berekening.

Afhandeling van Bestellingen zonder klantenbezoek:

- 80% binnen de 10 werkdagen
- 95% binnen de 14 werkdagen
- 99% binnen de 20 werkdagen

Afhandeling van Bestellingen met klantenbezoek:

- 80% binnen de 15 werkdagen
- 95% binnen de 28 werkdagen
- 99% binnen de 42 werkdagen

**Paragraaf 132 e.v. – Stopklok principe**

In het kader van het voorgesteld toepassen van het stopklok principe werd tijdens de vergadering van 1 februari 2013 met de regulatoren door Telenet een toelichting gegeven hoe de SLA timers zullen gemeten worden.

Telenet stelt voor dat indien de volgende situatie zicht voordoet dat de lopende aanvraag (Installatie, melding van Storing) wordt afgesloten en dat een nieuwe meting opnieuw start van zodra de aanvraag weer wordt opgestart:

- De Eindgebruiker verplaatst de afspraak
- De Eindgebruiker is afwezig
- De Eindgebruiker weigert de Installatie of de Opheffing van Storing
- De Eindgebruiker is niet klaar
- De Eindgebruiker annuleert de Bestelling
- De lokatie is niet toegankelijk

- De informatie over de Bestelling of Melding van Storing is onvolledig of verkeerd (bijvoorbeeld verkeerde informatie over contactpersoon, verkeerd installatie adres)
- De Installatie is niet mogelijk
- De Opheffing van Storing is niet mogelijk
- Opheffing van Storing is nodig omdat de installatie niet conform de vereisten werd uitgevoerd

Telenet stelt voor dat indien de volgende situatie zich voordoet, dat voor de lopende aanvraag (Installatie, melding van Storing) de meting wordt stopgezet en dat de meting opnieuw begint van zodra de aanvraag weer kan worden opgestart:

- er zijn aanpassingen aan het Telenet Netwerk nodig (werken op openbaar domein met aanvraag vergunning)
- overmacht (weerverlet, geen toegang tot de lokatie, enzovoort)

Telenet stelt voor dat indien de volgende situatie zich voordoet, dat voor de lopende aanvraag (Installatie, melding van Storing) de meting doorloopt tot een succesvolle afsluiting van de behandeling van de Bestelling of Opheffing van Storing:

- De Installatie kan niet afgewerkt worden omdat de Telenet techniker niet de juiste skills, materiaal heeft, of te laat is op de afspraak
- De Opheffing van Storing kan niet afgewerkt worden omdat de Telenet techniker niet de juiste skills, materiaal heeft, of te laat is op de afspraak

### **Paragraaf 145 e.v. - Compensaties**

In het consultatiedocument wordt gesteld dat de door Telenet voorgestelde limiet voor de berekening van compensaties onredelijk zou zijn. Telenet wenst te verduidelijken dat de SLAs ook van toepassing zullen zijn voor een Begunstigde met volumes onder deze voorgestelde limieten.

Telenet wenst enkel een limiet in te stellen voor de berekening van compensaties omdat bij lage volumes enerzijds de ‘statistische fout’ bepalend kan zijn voor het al of niet behalen van de targets en anderzijds omdat bij lage volumes de kosten en de inspanning voor het opstellen van de rapportering en de validatie van een aanvraag tot compensatie niet in verhouding staat tot de eventuele gevraagde compensaties.

Daarom wenst Telenet deze limiet te behouden voor de berekening van compensaties. Telenet kan er echter ook mee instemmen om – in plaats van een limiet in te stellen voor de berekening van de compensatie – in analogie met opmerking bij Paragraaf 143 (“De VRM wijst er op dat Telenet dit rapport niet gratis dient te leveren aan de begunstigde, maar hiervoor een redelijke prijs kan vragen.”) dat er ook een redelijke vergoeding kan gevraagd worden aan de Begunstigde voor het nakijken van een aanvraag tot compensaties.

#### **Paragraaf 159 e.v. - Leercurve**

Telenet wenst te bevestigen dat ook tijdens de leercurve van 6 maand het de doelstelling is om de vooropgestelde SLA timers te behalen.

#### **Paragraaf 164 e.v. - Implementatieperiode**

De toevoeging van een nieuwe implementatie functionaliteit in termen van precontractuele voorschot betaling vinden wij een goede intentie in de juiste richting. Wij hebben reeds verschillende keren gewezen op de noodzaak van enige flexibele benadering van de implementatie doorlooptijd omdat andere onnodige implementatie kosten gemaakt zouden worden bij de kabelmaatschappijen zonder dat hier gegarandeerd iets tegenoverstaat.

Daarnaast willen wij nogmaals benadrukken wat voor een complexe en onzekere implementatie de CRC Beslissing oplegt aan kabelmaatschappijen. In het algemeen blijven wij dan ook van mening dat een minimum implementatie periode van 12 maanden gerechtvaardigd blijft, met of zonder precontractueel akkoord. En indien men het binnen 6 maanden wenst, er altijd een precontractueel akkoord afgesloten moet worden waarbij ook de Begunstigde binnen 6 maand moet implementeren.

In het algemeen is het Telenet ook niet geheel duidelijk hoe de in het consultatiedocument vooropgestelde opties – precontractueel akkoord en effectieve contractsluiting – zich verhouden tot elkaar.