

Verslag van de resultaten van de openbare raadpleging rond het ontwerp van beslissing met betrekking tot het wholesale referentieaanbod van Tecteo

Situering

Op 21 december 2012 publiceerde de VRM op zijn website een ontwerp van beslissing over het wholesale referentieaanbod van TecTeo.

Het besluit van de Vlaamse Regering van 30 juni 2006 betreffende de procedure voor de Vlaamse Regulator voor de Media (Procedurebesluit), gewijzigd bij het besluit van de Vlaamse Regering van 8 juni 2007 en gewijzigd bij het besluit van de Vlaamse Regering van 29 januari 2010, stelt in Art.42. *septies*

“De Regulator maakt een verslag op van de resultaten van de openbare raadpleging.

Dat verslag wordt op de website van de Regulator gepubliceerd in de maand die volgt op het einde van de openbare raadpleging. Een kopie van dat bericht wordt gelijktijdig door de Regulator via e-mail meegedeeld aan de onderneming bedoeld in artikel 192§1 , van het Mediadecreet , en de instanties vermeld in artikel &92, §3, van dit decreet.”

Chronologie

21 december 2012	Publicatie ontwerptekst op website VRM
21 december 2012	Verzending per e-mail aan onderneming bedoeld in artikel 192§1 , van het Mediadecreet (Tecteo)
21 december 2012	Verzending per e-mail aan instanties bedoeld in artikel 192§1 , van het Mediadecreet (EU en NRI's)
5 februari 2012	Publicatie op de VRM-website van de verlenging van de termijn
8 februari 2012	Oorspronkelijke voorziene afsluitdatum ontvangst reacties
20 februari 2013	Afsluitdatum ontvangst reacties

Korte samenvatting van de reacties

De VRM ontving van de volgende partijen een reactie:

Belgacom
KPN
Mobistar
Tecteo

In wat volgt, zullen de reacties van alle belanghebbenden samengevat¹ worden en dit in alfabetische volgorde per belanghebbende partij.

¹ Met deze samenvattingen tracht de administratie de essentie van het standpunt van de respondenten weer te geven. Het is onvermijdelijk dat bepaalde nuances minder aandacht krijgen. De samenvattingen geven geen appreciatie door de VRM weer.

Belgacom

Belgacom maakt enerzijds algemene opmerkingen (voor een aantal thema's) en anderzijds een serie punctuele opmerkingen.

Omwille van de uitsluiting van Belgacom op het "digitale" gedeelte legt Belgacom vooral de focus op het deel met betrekking tot de doorverkoop van het analoge tv-aanbod.

Algemene opmerkingen:

Een grote bekommernis van Belgacom betreft de timing. Opmerkingen die verdere aanpassingen noodzakelijk maken aan het referentie aanbod na de kwalitatieve beslissing mogen niet als geldige reden worden ingeroepen om de effectieve implementatie niet aan te vangen.

Het Referentie-aanbod dient voldoende gedetailleerd te worden opgesteld en dient voldoende te zijn ontbundeld. Het moet ook worden aangepast tot een overzichtelijk geheel met een beperkt aantal gegroepeerde bijlagen.

Belgacom verzoekt ook om publicatie van een exact overzicht van het volledige dekkinggebied van zijn activiteiten inzake analoge TV.

Er is volgens BELGACOM geen garantie op non-discriminatie verplichting, noch in de ontwerpbeslissing, noch in het referentie aanbod.

Belgacom vraagt naar het schrappen van verwijzingen naar kwantitatieve aspecten zoals vergoedingen en tarieven uit het referentie aanbod in het kader van de kwalitatieve beslissing.

Belgacom heeft ook problemen met de term "Eindgebruikers".

Content-gerelateerde opmerkingen

Er zijn een aantal content-gerelateerde opmerkingen met betrekking tot:

- Informatieverstrekking inzake beschikbare radio-en televisiekanalen
- Controle op respecteren van de contentrechten
- Wijzingen aan het analoge radio- en televisieaanbod (meer bepaald m.b.t. de notificatietermijnen)
- Mozaïek- en informatiekanalen

Aansluiting en installaties & certified technicians

Belgacom vraagt een aantal aanpassingen inzake aansluitingen, installaties en certified technicians.

De begrippen installatie en aansluiting moeten beter afgebakend worden en er is een duidelijk onderscheid nodig in de meest gangbare scenario's.

Er zijn duidelijke regels nodig in het kader van migratie van eindgebruikers van kabeloperator naar OLO en vice versa, rekening houdend met de meest gangbare scenario's.

Geen enkel proces in verband met klantenovername, aansluiting of installatie mag tot obstructie leiden.

Certified technicians: het referentie aanbod dient expliciet te voorzien in een keuzemogelijkheid voor de OLO bij analoge doorverkoop:

- Ofwel aansluitingen laten uitvoeren door kabeloperator
- Ofwel uitvoeren met eigen techniekers of met zelfgekozen, uitbestede partij

Voorspellingssysteem

Bij doorverkoop van analoge TV stelt BELGACOM dat dit niet nuttig en zodoende overbodig is. Er is een zeer beperkte omvang van mogelijke technische interventie inzake analoge TV en er is geen noodzaak aan dergelijke informatie om de werklust te kunnen organiseren.

Technische elementen

De technische vereisten mogen niet wezenlijk verschillen van deze van toepassing bij de verkoop van analoge TV aan de eindklant van kabeltelevisieoperator.

De mededeling aan de OLO van dezelfde inlichtingen inzake technische specificaties (type kabels...) die worden verstrekt aan eindklant kabeltelevisieoperator volstaat.

Bestellingen en web-interface

Belgacom vraagt afstemming van het referentie aanbod m.b.t. bestellingsprocedure conform de gangbare regelgevende afspraken in andere domeinen van de elektronische communicatie.

Belgacom wijst op het ontbreken van een volledig overzicht van de nodige gedetailleerde gegevens met betrekking tot de web interface.

De Regulator dient volgens Belgacom in het besluit op te leggen dat deze technische specificaties ter beschikking worden gesteld binnen de 2 weken na de kennisgeving van het besluit en dient erop toe te zien dat deze verplichting wordt nagekomen.

General Terms and Conditions

In het algemeen dienen de van toepassing zijnde algemene voorwaarden zo te zijn dat de begunstigde de betrokken wholesale dienst kan afnemen door het contract in het referentie aanbod zonder meer te ondertekenen.

Belgacom verzoekt de Regulator zich te baseren voor de algemene voorwaarden op wat algemeen van toepassing is in de gereguleerde elektronische communicatiediensten die ondertussen in de sector gekend zijn.

LOA

Belgacom verzoekt om aanpassing om in overeenstemming te zijn met de gangbare regelgeving inzake het vermijden van slamming van elektronische communicatiediensten. Dit komt voor wanneer een eindgebruiker afziet van een elektronische communicatiedienst bij een operator om een elektronische communicatiedienst te krijgen bij een andere operator.

Implementatie

De invoering van een precontractuele fase en betaling van een forfaitair voorschot is volgens Belgacom strijdig met de principes van de CRC-beslissing.

In bijlage A in dit eerste document geeft Belgacom een voorbeeld mee van General Terms & Conditions – zoals deze in WBA VDSL2 wordt gebruikt.

Daarnaast geeft Belgacom in een tweede document zijn punctuele opmerkingen mee geënt op het Tecteo RO. In dit zelfde document gaat Belgacom dieper in op de Technische specificaties en operationele procedures en de Service Level Agreement-niveaus.

KPN

KPN Group Belgium heeft een reactie gestuurd zonder onderscheid te maken tussen de ontwerpen van beslissing omtrent de Telenet- of Tecteo referentieaanbiedingen

KPN lanceerde op 7 februari 2013 "SNOW" (IPTV), een pakket met digitale TV, internet en vaste telefonie, en maakt daarvoor gebruik van een wholesale overeenkomst met Belgacom.

KPN vertoont echter ook interesse in de openstelling van de kabel en stelt dat de uitvoering van de openstelling van de kabel voor digitale en analoge TV uiterst dringend is.

KPN treedt niet sterk in detail, maar vraagt om bij de goedkeuring van het referentie aanbod de focus te leggen op:

1. Een uitermate snelle uitvoering zonder verdere hindernissen. De implementatie moet onmiddellijk gebeuren door de kabelaars, zonder dat er een precontractuele of contractuele commitment getekend wordt door een operator.
2. Operatoren moeten onmiddellijk een redelijke overeenkomst kunnen aangaan, en van start kunnen gaan, wanneer de referentieaanbiedingen in werking treden, zonder tijd te verliezen met verdere onderhandelingen of overeenkomsten.
3. De implementatie (maximum 6 maanden) dient – zoals voorzien in de beslissingen van 1 juli 2011 - onmiddellijk te starten na het definitief worden van minstens het kwalitatief besluit.
4. KPN vraagt ook stabiliteit van het aanbod, in de eerste plaats voor wat de analoge doorverkoop betreft.
5. er moet over gewaakt worden dat er voorzien wordt in een volwaardig alternatief wanneer tot een uitfasering van een onderdeel van het aanbod wordt overgegaan.
6. Contentrechten mogen redelijkerwijs niet als blokkerende factor kunnen worden opgeworpen
7. De groothandelsprijs moet zo snel mogelijk en zo competitief mogelijk opgemaakt worden
8. Er is nood aan eenvoudige processen voor het overnemen van kabelklanten door alternatieve operatoren (ook inzake aansluiting of installaties).

Mobistar

Mobistar heeft een reactie ingeleverd die zowel betrekking heeft op het ontwerp van beslissing omtrent de referentieaanbieding van Tecteo als op die van Telenet en Coditel.

In onderstaande samenvatting worden de elementen weergegeven die voor alle referentieaanbiedingen gelden en diegene die enkel op Tecteo van toepassing zijn.

Over het algemeen wijst Mobistar op het gebrek aan maturiteit en tekort aan werkbare informatie van de verschillende referentieaanbiedingen.

Daarnaast is er geen eenduidige oplossing voorgesteld om tegelijkertijd toegang te krijgen tot de verschillende netwerken en bevatten de referentieaanbiedingen vaak onaanvaardbare en complexe oplossingen.

Mobistar stelt zelf een aantal oplossingen voor om het technische aspect van de openstelling te simplificeren.

Ontbreken general terms en conditions

Mobistar vermeldt het ontbreken van General Terms

Prijzen

Mobistar wijst op het ontbreken van wholesaleprijzen.

Markt

De mogelijke verkoopmarkt wordt beperkt tot de residentiële markt en is volgens Mobistar dus discriminatoir vastgelegd.

Upfront fee

De invoering van een upfront fee is volgens Mobistar strijdig met de regulering. Deze fee moet niet-discriminatoir, proportioneel en gerechtvaardigd zijn en mag geen voorwaarde zijn voor het tekenen van een gereguleerd aanbod.

Relatie operator – klanten begunstigden

De operatoren mogen niet tussen de relatie van de begunstigde en zijn klanten komen.

Voorspellingen

De verplichting om een gedetailleerde forecast (opgesplitst per gebied) op te stellen is niet aanvaardbaar. Mobistar stelt een forecast per dienst (analoge tv, digitale tv, breedband) op kwartaalbasis voor.

NIU

Het demarcatiepunt is volgens Mobistar niet duidelijk gedefinieerd. Het bepalen van de NIU als demarcatiepunt is niet optimaal aangezien er niet steeds een NIU per gebruiker aanwezig is. Bovendien wil Mobistar dat de operator de bepaling schrappt dat het Telenet-personeel nooit na het demarcatiepunt zal opereren.

Chinese Walls

Er zijn geen bepalingen omtrent veiligheids- en beheersregels om de 'Chinese walls' tussen retail en wholesale te garanderen. Mobistar verwacht een apart team op groothandelniveau.

Tijdgerelateerde bepalingen

Mobistar heeft een aantal bemerkingen omtrent de te hanteren termijnen.

Testen + IT

Mobistar benadrukt dat er integratietesten (lab) en 'friendly user'-testen moeten zijn.

Ontbrekende bepalingen

Een aantal elementen zoals het commercieel beheer van klanten, verkooppunten, klantenwerving en -contracten worden niet vermeld. Mobistar vermeldt wat het hieronder verstaat.

Auteursrechten / analoge en digitale tv

Mobistar heeft een aantal commentaren i.v.m. de behandeling van de auteursrechten, o.a. bij de eis om bewijzen te vragen van onderhandelingen met contentrechtenhouders. Een gewone verklaring i.v.m. de onderhandelingen zou moeten volstaan.

Het Barker kanaal zou ofwel volledig opgeheven moeten worden voor analoge tv ofwel gedeeld moeten worden door alle operatoren.

De mededelingstermijn voor het veranderen en de stopzetting van het analoge boeket/signaal is te kort is. Er ontbreekt informatie over het te volgen proces en de voorwaarden om digitale zenders toe te voegen.

Voor Vod worden de auteursrechten door Mobistar geregeld, net als de promotie en animatie naar zijn klanten toe. Mobistar vraagt om een "Fast Scan Table" te kunnen installeren om een betere consumentenervaring aan te bieden.

Verder ontbreekt informatie over de beschikbaarheid van andere diensten zoals teletext, audio dubbing, ondertitels en kinderbeveiliging.

CAS

Mobistar gaat niet akkoord met het CAS-voorstel van Tecteo.

Door de verschillende voorstellen voor CAS-systemen van alle operatoren, moet een begunstigde verschillende CAS-systemen integreren wanneer deze over heel het Belgische grondgebied diensten wil aanbieden.

Decoder

Mobistar gaat akkoord met het gegeven dat de begunstigde zijn eigen decoder moet ontwikkelen, maar wijst wel op het gebrek aan technische specificaties om de decoder naadloos te kunnen aansluiten op het netwerk van de operator. Daarnaast is de certificatieprocedure niet duidelijk.

Interactieve tv

De passage omtrent interactieve TV bevat volgens Mobistar niet voldoende details en het stelt dat Tecteo second screen niet mag blokkeren door bepaalde voorwaarden op te leggen.

Verder zijn volgens hen de technische specificaties omtrent het "tv return pad" onvoldoende gedetailleerd.

Mobistar stelt dat On demand via EDGE QAM te complex is en Telenet het gebruik van het interactieve pad voor video streaming niet toestaat.

Modem

Mobistar gaat akkoord met het gebruik van een eigen modem, maar er ontbreken voldoende technische specificaties.

Breedband

De begunstigden moeten dezelfde BB-profielen gebruiken als de operator. Mobistar stelt voor om een deel gemeenschappelijke profielen te hebben en een (beperkt) aantal profielen per begunstigde toe te staan.

Klanten

Mobistar wijdt een gedeelte van zijn kritiek aan de klantenrelatie. Daaronder ressorteren onder andere facturatie, de installatie en herstellingen en het contact met de eindklant.

SLA

Mobistar heeft een aantal opmerkingen bij de termijnen. Het niet hoeven toepassen van de SLA's gedurende 6 maanden vindt Mobistar bv te lang; het stelt 2 maanden voor.

Overige

Verder zijn er nog opmerkingen over de onderhoudswerken aan het netwerk, de goedkeuring van wijzigingen t.o.v. het gereguleerde aanbod en een escalatieproces dat gedetailleerder moet uitgeschreven worden.

Voorstellen tot simplificering

Mobistar vermeldt een aantal verschillende voorstellen voor het vergemakkelijken van de operationele implementatie.

TecTeo

Tecteo maakt enerzijds algemene opmerkingen (voor een aantal thema's) en anderzijds een serie punctuele opmerkingen.

Algemene opmerkingen

Tecteo wilde al een vergadering gehad hebben over de kwantitatieve aspecten. Daarnaast vindt Tecteo dat de regulator niet genoeg rekening houdt met hun (technische, financiële, ...) beperkingen zoals tijdens vorige vergaderingen geuit. Bovendien veroorzaakt deze reglementering discriminatie t.o.v. de mobiele operatoren die niet onderhevig zijn aan regulering.

Implementatietermijn

Tecteo vindt 6 maanden implementatietermijn te kort. Des te korter dat deze termijn is, des te hoger zullen de implementatiekosten zijn waardoor deze kosten zowel voor de begunstigden als voor Tecteo hoger zijn.

Daarnaast is Tecteo bezig met andere projecten waarvoor ook technici ingezet worden. De termijnen om deze projecten op te starten zijn vaak langer dan verwacht. Als Tecteo binnen de 6 maanden de beslissing moet implementeren, zal deze externe technici nodig hebben, waardoor de kostprijs zal toenemen. Een termijn van 2 jaar is nodig om de beslissing te implementeren.

De termijn van 3 weken in het geval dat de OLO geen aanpassingen aan het referentie aanbod vraagt en het contract zonder extra opties tekent, is te kort. Dit moet op zijn minst 6 maanden worden.

Financiële voorwaarden

Er is een duidelijk en onvoorwaardelijk engagement van de begunstigde nodig. Er wordt hier op ingegaan door te stellen dat de implementatietermijn slechts begint te lopen vanaf het précontractueel of definitief akkoord.

De kwalitatieve en kwantitatieve aspecten hangen samen. De opsplitsing ervan zorgt voor problemen. Hoe korter de implementatietermijn, hoe duurder de implementatiekost.

CAS

De termijn van 6 maanden is te kort om technische aanpassingen te kunnen verwezenlijken. Daarnaast is er in de beslissing enkel voorzien in en werd dit herhaald tijdens de pleidooien in de schorsingsprocedure voor de rechtbank, dat de verplichting enkel bestaat uit het opstellen van een referentieaanbod en niet uit het effectief implementeren van de voorgestelde oplossing. Hierdoor is Tecteo niet verplicht de CAS te implementeren binnen de 6 maanden.

Als de implementatietermijn van de CAS te kort is, zal Tecteo niet verplicht zijn de implementatie en beheer van het CAS-systeem ten laste te nemen en zal de verantwoordelijkheid aan de OLO's overgeheveld worden.

Er zal 1 CAS bestaan voor alle begunstigden en deze wordt extern gehost en beheerd door een derde partij en enkel dienen voor het netwerk van Tecteo. De CAS zal dus kunnen verschillen van deze van Tecteo waardoor nieuwe mogelijkheden (uitvindingen/applicaties) mogelijk zijn en blijven.

Certificatie van materiaal en techniekers

Tecteo gaat niet akkoord met het opstarten van de opleiding voor gecertificeerde techniekers zonder het bestaan van overeenkomsten tussen operatoren.

Daarnaast heeft Tecteo op dit moment niet de mogelijkheden om aan deze verplichting te voldoen. Het heeft tijdens vorige overlegmomenten uitgelegd dat er onderaannemers bestaan die dit werk zouden kunnen verwezenlijken.

De NIU wordt als demarcatiepunt genomen om een duidelijke scheidingslijn m.b.t.

verantwoordelijkheden te verkrijgen. Het is nodig dat Tecteo ter plaatse gaat om de NIU te installeren voor elke vorm van activatie van diensten. Voor de certificatie stellen zij Excentis voor. De decoders moeten gecertificeerd worden door Tecteo.

Voorspellingssysteem

Tecteo vindt de opsplitsing per geografische zone en per internetprofiel belangrijk. Een verkeerde assumptie betreffende de volumes kan leiden tot kwaliteitsverlies voor zowel de klanten van Tecteo als de klanten van de begunstigde(n).

Daarnaast is de bepaling van een beperkt aantal internetprofielen belangrijk aangezien met elk nieuw profiel het systeem complexer wordt. Een wijziging in de profielen gaat steeds gepaard met een duidelijke, lange planning vooraf. In het geval een begunstigde zijn commercieel aanbod wilt wijzigen, is het dus belangrijk om dit goed vooraf mee te delen. Tecteo is dus voorstander om een scheiding van de profielen te houden.

Tecteo gaat akkoord met de 150 lijnen die de regulator vooropstelt, maar wel met een opsplitsing per geografische zone.

Massamigratieprocedure

Tecteo verstaat niet waarom dit opgenomen moet worden.

Keuze van breedbandprofielen

Op 20/2/2013 had Tecteo 5 breedbandprofielen. Deze zullen de komende periode gewijzigd worden. Tecteo kent de kostprijs van de historische profielen niet omdat er geen commerciële referentie bestaat en de profielen waarschijnlijk ook niet meer in het netwerk aanwezig zijn.

Tecteo heeft trouwens nog geen idee hoe de prijzen op groothandelniveau kunnen gezet worden aangezien er nog niets is geïnformeerd over de retail minus.

VOD

Tecteo onderzoekt de optie van Telenet. Hierdoor zullen de implementatiekosten anders liggen dan voordien bepaald.

Afwezigheid van Algemene Voorwaarden

Tecteo heeft gewacht met het opstellen van de AV tot er een definitief RO opgesteld zou zijn aangezien er geen AV opgesteld kunnen worden zonder het RO. De AV zijn vooral belangrijk in het geval van geschillen.

Hoewel Tecteo akkoord gaat met de basis van de door de regulator voorgestelde tekst m.b.t. de AV, heeft het nog wijzigingen aangebracht. Daarnaast worden er verschillende algemene en specifieke opmerkingen gemaakt over de voorgestelde AV (meegedeeld in annex 1).

LAO

De LAO moet de klantnummer bevatten aangezien het duidelijk moet zijn om welke klant het exact gaat wanneer er bijvoorbeeld verschillende toestellen op het hetzelfde adres aanwezig zijn. Tecteo ziet dit niet als obstakel om te kunnen overstappen van operator door de klant.

SLA

Voorstel tot aanpassing van de SLA voor de validering van de bestellingen naar

- 50% binnen de werkdag
- 95% binnen de 3 werkdagen
- 99% binnen de 5 werkdagen

De voorwaarden voor het stop-clock-principe moet verduidelijkt worden, maar Tecteo gaat hiermee wel akkoord.

Tecteo is bezig met het opstellen van een KPI-rapport dat de begunstigde kan verkrijgen tegen betaling. De prijs hangt af van de gebruikte consultants.

Tecteo gaat akkoord met de aanpassingen voor de uitvoering van de bestellingen ter plaatse en op afstand, maar niet met het opheffen van een maximale compensatie.