



**B I P T**

---

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN  
EN TELECOMMUNICATIE**

**ONTWERPBESLUIT VAN DE RAAD VAN HET BIPT  
BETREFFENDE  
DE GOEDKEURING VAN DE REFERENTIEAANBIEDINGEN  
VAN TELENET IN HET TWEETALIG GEBIED BRUSSEL HOOFDSTAD**

PUBLIEKE VERSIE

Werkwijze om reacties op dit document door te sturen

Antwoordtermijn: 13 Oktober 2015  
Aanspreekpunt: Thomas Gille, ingenieur-adviseur (02 226 88 55)  
Antwoordadres per e-mail: [Thomas.gille@bipt.be](mailto:Thomas.gille@bipt.be)

Antwoorden dienen elektronisch te worden verzonden.  
Op het document moet duidelijk worden aangegeven wat vertrouwelijk is



## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>INLEIDING .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>PROCEDURE .....</b>	<b>6</b>
2.1	RETROACTA .....	6
2.2	NATIONALE RAADPLEGING .....	7
2.3	DE RAADPLEGING VAN DE MEDIAREGULATOREN .....	8
2.4	DE EUROPESE RAADPLEGING .....	9
<b>3</b>	<b>REGLEMENTAIR KADER .....</b>	<b>10</b>
<b>4</b>	<b>BUSINESS SERVICES OVER DOCSIS (BSOD) .....</b>	<b>13</b>
4.1	INLEIDING .....	13
4.2	ANALYSE .....	15
4.3	CONCLUSIE .....	22
<b>5</b>	<b>LEERCURVE, SLA'S EN VOORSPELLINGEN .....</b>	<b>23</b>
5.1	INLEIDING .....	23
5.2	ANALYSE .....	24
5.3	CONCLUSIE .....	25
<b>6</b>	<b>SLA REPAIR .....</b>	<b>27</b>
6.1	INLEIDING .....	27
6.2	ANALYSE .....	28
6.3	CONCLUSIE .....	30
<b>7</b>	<b>EIGEN PROFIELEN .....</b>	<b>32</b>
7.1	INLEIDING .....	32
7.2	ANALYSE .....	32
7.3	CONCLUSIE .....	35
<b>8</b>	<b>LETTER OF AUTHORITY .....</b>	<b>37</b>
8.1	INLEIDING .....	37
8.2	ANALYSE .....	37
8.3	CONCLUSIE .....	39
<b>9</b>	<b>ANDERE PUNTEN .....</b>	<b>40</b>
<b>10</b>	<b>BESLUIT .....</b>	<b>42</b>
<b>11</b>	<b>BEROEPSMOGELIJKHEDEN .....</b>	<b>43</b>
<b>12</b>	<b>ONDERTEKENING .....</b>	<b>44</b>

## 1 INLEIDING

1. Op 1 juli 2011 heeft de Conferentie van Regulators voor de elektronische Communicatiesector (hierna de CRC) een beslissing genomen met betrekking tot de analyse van de markt voor televisieomroep in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad.<sup>1</sup> In die beslissing worden een aantal wholesalemaatregelen opgelegd aan de operatoren met een sterke machtspositie, zijnde Brutélé, Coditel (Num  ricable), en Telenet (hierna: "SMP operatoren"). Deze SMP operatoren moeten hun netwerk openstellen voor alternatieve operatoren door de volgende diensten aan te bieden:
  - toegang tot een doorverkoop aanbod voor hun analoge-televisieaanbod;
  - toegang tot hun digitale-televisieplatform;
  - toegang tot een doorverkoop aanbod voor breedbandinternet
2. Bijkomend zijn deze operatoren met een sterke machtspositie ook onderworpen aan een transparantieverplichting. Deze verplichting houdt onder andere in dat deze operatoren een openbaar referentieaanbod betreffende deze drie wholesale toegangsverplichtingen moeten ontwikkelen 6 maanden na de inwerkingtreding van het CRC besluit van 1 juli 2011.
3. Het BIPT is als mediaregulator in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad, bevoegd voor de implementatie van deze beslissing voor de operatoren die in het Brusselse Hoofdstedelijk gewest diensten aanbieden, namelijk Telenet, Brutélé en Coditel.
4. Telenet diende voor het eerst een voorstel van referentieaanbod in op 1 februari 2012. Op 3 september 2013 heeft de CRC een besluit betreffende de kwalitatieve aspecten van de door Telenet voorgestelde referentieaanbieding genomen<sup>2</sup> (hierna: "het CRC besluit") waarin verschillende aanpassingen van het, door de SMP operatoren, voorgestelde referentieaanbod opgelegd worden. Telenet heeft in opvolging van dit besluit op 10 oktober 2013 een gewijzigd referentieaanbod aan het BIPT voorgelegd.

---

<sup>1</sup> CRC beslissing van 1 juli 2011 aangaande de analyse van de markt voor televisieomroep in het tweetalig gebied Brussel Hoofdstad.

<sup>2</sup> Beslissing van de Conferentie van de regulators voor de elektronische communicatiesector (CRC) van 3 september 2013 betreffende de wholesalereferentieaanbieding van Telenet in het tweetalig gebied Brussel Hoofdstad.

5. Op 29 oktober 2013, publiceerde de CRC de aangepaste referentieaanbieding, inclusief een begeleidende communicatie met volgend voorbehoud: *“Het BIPT wijst erop dat deze referentieaanbiedingen nog niet volledig in lijn zijn met de CRC besluiten van 3 september 2013.”* Deze afwijkingen van het CRC besluit van 3 september 2013 hielden een goedkeuring van de toenmalige vorm van de referentieaanbieding tegen.
6. Hierna is er op regelmatige basis een uitwisseling van informatie geweest tussen het BIPT en Telenet in het kader van de mededeling van 29 oktober 2013<sup>3</sup> en naar aanleiding van het beroep ingesteld door Telenet tegen het besluit van 3 september 2013.
7. Op 5 december 2014 heeft het BIPT van Telenet een nieuw, aangepast, referentieaanbod ontvangen.
8. Volgens art. 40/11, §8 van de wet van 30 maart 1995 betreffende de elektronische-communicatienetwerken en -diensten en audiovisuele mediadiensten in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad<sup>4</sup> (hierna de wet van 30 maart 1995) moet het referentieaanbod goedgekeurd worden door het.
9. Dit besluit analyseert of de referentieaanbieding van Telenet conform is aan het CRC besluit van 3 september 2013 betreffende de kwalitatieve aspecten van het referentieaanbod en aan het besluit van de CRC van 1 juli 2011 met betrekking tot de analyse van de markt voor televisieomroep in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad.

---

<sup>3</sup><http://www.bipt.be/nl/operatoren/telecom/markten/omroep/referentieoffertes-kabeloperatoren/communicatie-betreffende-de-kabelreferentieaanbiedingen>

<sup>4</sup> Wet van 30 maart 1995 betreffende de elektronische-communicatienetwerken en diensten en de uitoefening van omroepactiviteiten in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad, *B.S.* 22 februari 1996, 3797

## 2 PROCEDURE

### 2.1 RETROACTA

10. Vanaf de inwerkingtreding van de CRC-beslissing aangaande televisieomroep op 1 augustus 2011 had Telenet zes maanden om een voorstel van referentieaanbod aan het BIPT voor te leggen. Telenet heeft een ontwerp van referentieaanbod ingediend op 1 februari 2012. Dit voorstel was zeer onvolledig, maar in het kader van een constructieve samenwerking heeft het BIPT geaccepteerd dat Telenet na deze deadline nog bijkomende elementen kon toevoegen. Daarbij werd Telenet eveneens verzocht om duidelijkheid te scheppen in de reeds verschaft elementen.
11. Hierop heeft het BIPT, gedurende 2012, een voorafgaande raadpleging georganiseerd waarop Mobistar en Belgacom gereageerd hebben. Eveneens werden er, om Telenet bij te staan en op haar verzoek, verschillende werkvergaderingen met Telenet georganiseerd. Op 10 september 2012 heeft het BIPT de gewijzigde versie van het referentieaanbod van Telenet ontvangen. Op 25 en 29 september 2012 en 19 oktober 2012 heeft Telenet nog extra bijlagen overhandigd die ook beschouwd worden in dit ontwerpbesluit.<sup>5</sup>
12. Naar aanleiding van de publicatie van de Europese notificatie<sup>6</sup> van de ontwerpbeslissing van de conferentie van de regulatoren voor de elektronische communicatiesector van 3 september 2013 betreffende de wholesalereferentieaanbiedingen van Telenet in het tweetalig gebied Brussel Hoofdstad op de website van Europese Commissie<sup>7</sup>, richt Telenet op 27 september 2013 een brief aan het BIPT waarin het reageert op deze notificatie aan de EC en verschillende punten formuleert, waaronder over Business Services over DOCSIS (Hierna: "BSoD")<sup>8</sup> en SLA repair<sup>9</sup>.

---

<sup>5</sup> Zie het CRC besluit van 3 september 2013.

<sup>6</sup> Die heeft plaats gevonden op 9 juli 2013.

<sup>7</sup> Case number BE/2013/1485

<sup>8</sup> Business Services over DOCSIS: Telenet wil deze technologie gebruiken om het internetverkeer van eindklanten van Mobistar te scheiden van het verkeer van hun retailklanten.

<sup>9</sup> SLA repair: Telenet argumenteert dat de KPI's die zij aangaf volledig non-discriminant zijn berekend uitgaande van de kwaliteit van de reparatiedienstverlening voor hun retailafdeling. De redenering van de CRC dat Telenet een "veiligheidsmarge" bovenop deze waarden heeft genomen, wordt ontkracht.

13. Op 10 oktober 2013 ontvangt het BIPT, binnen de vooropgestelde termijn van het CRC besluit van 3 september 2013, een nieuw referentieaanbod van Telenet waarin Telenet zich conformeert aan de elementen zoals opgelegd in het CRC besluit van 3 september 2013, uitgezonderd de door Telenet aangekondigde elementen in haar brief van 27 september 2013. Na controle van het voorstel van referentieaanbod door het BIPT, blijkt effectief dat Telenet het verbod op het gebruik van BSoD niet respecteert in het referentieaanbod. BSoD maakt nog altijd deel uit van het referentieaanbod.
14. Omdat Telenet zijn standpunt betreffende BSoD ondersteunt met nieuwe elementen, voert het BIPT een proces van bilaterale en trilaterale vergaderingen met Telenet en Mobistar om de verschillende, technische, argumenten betreffende BSoD van beide partijen te horen en een oplossing te formuleren voor wat betreft de opgeworpen technische problemen en vraagstukken. Dit proces loopt gedurende de maanden november 2013 tot januari 2014.
15. Nadat Mobistar een Letter of Intent heeft verstuurd [confidentieel] gericht aan Telenet, waarmee het formeel toegang heeft gevraagd tot het netwerk van Telenet, moet de discussie omtrent BSoD beëindigd worden in het belang van een goed verloop van de implementatie van het desbetreffende toegangsverzoek. [confidentieel].
16. Naast BSoD, zal het BIPT nog andere punten, waaronder SLA repair, behandelen in dit besluit.

## 2.2 NATIONALE RAADPLEGING

### 2.2.1 Wettelijke basis

17. De nationale raadpleging wordt georganiseerd krachtens artikel 40/13, §§ 1 en 2, van de wet van 30 maart 1995 betreffende de elektronische communicatienetwerken en diensten en de uitoefening van omroepactiviteiten in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad:

*“Art. 40/13, § 1. Het Instituut kan voor de toepassing van deze wet een openbare raadpleging houden overeenkomstig artikel 14 van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector.*

*§ 2. Voor zover een ontwerpbeslissing van het Instituut aanzienlijke gevolgen zou kunnen hebben voor een relevante markt, organiseert het Instituut een voorafgaande openbare raadpleging met een maximale tijdsduur van twee maanden, met inachtneming van de regels inzake vertrouwelijkheid van de bedrijfsgegevens.”*

## 2.2.2 Verloop van de raadpleging

18. Op [XXX] heeft het BIPT een nationale raadpleging gelanceerd omtrent dit ontwerpbesluit. Op [XXX] ontving het BIPT reacties van [XXX].

## 2.3 DE RAADPLEGING VAN DE MEDIAREGULATOREN

### 2.3.1 Wettelijke basis

19. Op aangeven van de rechtspraak van het Grondwettelijk Hof werd het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006 gesloten tussen de Federale staat, de Vlaamse Gemeenschap, de Franse Gemeenschap en de Duitstalige Gemeenschap betreffende het wederzijds consulteren bij het opstellen van regelgeving inzake elektronische-communicatienetwerken, het uitwisselen van informatie en de uitoefening van de bevoegdheden met betrekking tot elektronische-communicatienetwerken door de regulerende instanties bevoegd voor telecommunicatie of radio-omroep en televisie<sup>10</sup>.

20. In artikel 3 van het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006 wordt bepaald welke ontwerpbeslissingen dienen te worden overgezonden naar de andere regulatoren:

*« Art. 3. Elke ontwerpbeslissing van een regulerende instantie die betrekking heeft op elektronische communicatienetwerken wordt door de desbetreffende instantie overgemaakt aan de andere regulerende instanties die zijn opgesomd in artikel 2, 2° van dit samenwerkingsakkoord.*

---

<sup>10</sup> Samenwerkingsakkoord van 17 november 2006 tussen de federale staat, de Vlaamse Gemeenschap, de Franse Gemeenschap en de Duitstalige Gemeenschap betreffende het wederzijds raadplegen bij het opstellen van regelgeving inzake elektronische-communicatienetwerken, het uitwisselen van informatie en de uitoefening van de bevoegdheden met betrekking tot elektronische communicatienetwerken door regulerende instanties bevoegd voor telecommunicatie of radio-omroep, B.S. 28 december 2006, 75371.

*De regulerende instanties die geconsulteerd worden bezorgen binnen de veertien kalenderdagen hun opmerkingen aan de regulerende instantie die de ontwerpbeslissing heeft overgemaakt. Binnen deze termijn kan elk van de regulerende instanties die geconsulteerd worden vragen dat de ontwerpbeslissing aanhangig wordt gemaakt bij de Conferentie van Regulators voor de elektronische Communicatiesector (hierna genoemd de CRC). Dit verzoek tot onmiddellijke overmaking aan de CRC wordt gemotiveerd.*

*De betrokken regulerende instantie neemt de opmerkingen in aanmerking die de andere regulerende instanties eraan bezorgd hebben en maakt de gewijzigde ontwerpbeslissing over aan de andere regulerende instanties. Deze laatste beschikken na ontvangst van de gewijzigde ontwerpbeslissing over een termijn van 7 kalenderdagen waarbinnen zij kunnen vragen dat de gewijzigde ontwerpbeslissing aanhangig wordt gemaakt bij de CRC. »*

### **2.3.2 Resultaten van de raadpleging van de mediaregulators**

21. [Wordt later ingevuld]

## **2.4 DE EUROPESE RAADPLEGING**

### **2.4.1 Wettelijke basis**

22. Artikel 40/13, § 3, van de wet van 30 maart 1995 bepaalt wat betreft de raadpleging van de Europese Commissie het volgende:

*Art. 40/13 § 3. Voor zover een ontwerpbeslissing van het Instituut invloed kan hebben op de handel tussen de lidstaten en erop gericht is :*

*[...] 6° de wijziging van het referentieaanbod op te leggen, overeenkomstig artikel 40/11, § 8, of*

*7° de voorwaarden inzake de te verstrekken toegang te bepalen, overeenkomstig artikelen 40/11, § 10, zesde lid, en 40/10, § 2, raadpleegt het Instituut onverwijld de Europese Commissie en de nationale regelgevende instanties van de lidstaten.*

*Het Instituut neemt de opmerkingen in aanmerking die de Europese Commissie en de regelgevende instanties van de lidstaten eraan bezorgd hebben binnen de door de Koning bepaalde termijn.*

### **2.4.2 Werkwijze en resultaten van de Europese raadpleging**

23. [Wordt later ingevuld]

### 3 REGLEMENTAIR KADER

24. De wet van 30 maart 1995 betreffende de elektronische-communicatienetwerken en -diensten en de uitoefening van omroepactiviteiten in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad bepaalt dat de operatoren die op een markt over een sterke machtspositie beschikken na afloop van de analyse van deze markt (onder andere) verplichtingen inzake toegang, non-discriminatie, kostenbasering en transparantie opgelegd kunnen krijgen<sup>11</sup>.
25. De analyse van deze markt is uitgevoerd in de beslissing van 1 juli 2011 betreffende de analyse van de markt voor televisieomroep van de Conferentie van Regulators voor de elektronische Communicatiesector en aangenomen op basis van artikel 3 van het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006.
26. De CRC heeft in zijn besluit van 1 juli 2011 besloten om een transparantieverplichting op te leggen bij de drie verschillende vormen van wholesaletoegang die de SMP operatoren moeten aanbieden. Dit houdt onder andere in dat de SMP operatoren een referentieaanbod moet opstellen met betrekking tot de toegang tot de doorverkoop van analoge televisie, de toegang tot het platform voor digitale televisie en de toegang tot de doorverkoop van breedbanddiensten<sup>12</sup>. De SMP operatoren dienden een voorstel van referentieaanbod binnen zes maanden na het aannemen van het CRC besluit aan het BIPT overgemaakt hebben voor wat betreft het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad<sup>13</sup>.
27. Als regulator voor audiovisuele media in het tweetalig gebied Brussel Hoofdstad is het BIPT krachtens artikel 6 van het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006 bevoegd voor de uitvoering van die beslissing van 1 juli 2011.
28. Het doel van de publicatie van een referentieaanbod is om duidelijkheid te bieden omtrent de voorwaarden die voldaan moeten worden om van de diensten van de operator met een sterke machtspositie te kunnen genieten en om voldoende op

---

<sup>11</sup> Artikel 40/11 van de wet van 30 maart 1995 betreffende de elektronische-communicatienetwerken en -diensten en de uitoefening van omroepactiviteiten in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad.

<sup>12</sup> CRC beslissing van 1 juli 2011 aangaande de analyse van de markt voor televisieomroep in het tweetalig gebied Brussel Hoofdstad, §§ 848, 928 en 1033.

<sup>13</sup> CRC beslissing van 1 juli 2011 aangaande de analyse van de markt voor televisieomroep in het tweetalig gebied Brussel Hoofdstad, §§ 850 930 en 1035.

voorhand te kunnen beoordelen of deze voorwaarden wel gunstig zijn<sup>14</sup>. Dergelijke informatie is essentieel voor de begunstigden opdat zij een accuraat en rendabel businessplan op kunnen stellen.

29. Dit wordt bevestigd in artikel 40/11, §8, 2<sup>e</sup> lid van de wet van 30 maart 1995 dat stelt dat:

*“§ 8. [...] Wanneer voor een operator verplichtingen inzake niet-discriminatie gelden, kan het Instituut van die operator eisen dat hij een referentieaanbod publiceert dat voldoende gespecificeerd is om te garanderen dat de operatoren niet hoeven te betalen voor faciliteiten die voor de gewenste dienst niet nodig zijn. Daarin wordt een beschrijving gegeven van de betrokken aanbiedingen, uitgesplitst in diverse elementen naargelang van de marktbehoeften, en van de daaraan verbonden eisen en voorwaarden, met inbegrip van de tarieven.*

30. Het Instituut kan de wijzigingen aan het referentieaanbod opleggen die het nodig acht teneinde de maatregelen op te leggen waarin deze wet voorziet. De bevoegdheid van het BIPT om wijzigingen aan het referentieaanbod op te leggen wordt ook bevestigd in de CRC beslissing die stelt dat :

*“Zoals artikel 40/11, § 8, vierde lid van de wet van 30 maart 1995 voorschrijft, moet het referentieaanbod (en elke aanpassing daarvan) door het BIPT worden goedgekeurd voordat het gepubliceerd wordt. Het BIPT zal hierbij aanpassingen opleggen indien het voorstel niet in lijn is met de regelgevende verplichtingen of de concurrentienoden van de markt.”<sup>15</sup>*

31. In de CRC beslissing van 1 juli 2011 wordt bepaald wat er tenminste moet behandeld worden in het referentieaanbod. Het referentieaanbod behandelt onder andere de technische en tarifaire voorwaarden in verband met de toegang, de collocatiediensten, de informatiesystemen, de leveringsvoorwaarden, de technische beperkingen, de migratie van de eindgebruikers en de wijzigingen aan het zenderaanbod<sup>16</sup>.

---

<sup>14</sup> Zie § 942 van de CRC beslissing: *“Het bestaan van een referentieaanbod garandeert de alternatieve operatoren een duidelijke kijk op de technische architectuur en de economische en tarifaire voorwaarden van de wholesaleaanbiedingen van de operator met een sterke machtspositie. Ook vergemakkelijkt dit de contractuele onderhandelingen omdat die onderhandelingen kunnen worden gebaseerd op voorwaarden die voor alle partijen duidelijk zijn. Het biedt overigens de mogelijkheid om ervoor te zorgen dat de andere verplichtingen in acht worden genomen, meer bepaald de non-discriminatieverplichting en de eerbiediging van de tarifaire verbintenissen van de operator met een sterke machtspositie.”*

<sup>15</sup> CRC beslissing van 1 juli 2011 aangaande de analyse van de markt voor televisieomroep in het tweetalig gebied Brussel Hoofdstad, §§ 852, 932 en 1037.

<sup>16</sup> CRC beslissing van 1 juli 2011 aangaande de analyse van de markt voor televisieomroep in het tweetalig gebied Brussel Hoofdstad, §§ 853, 933 en 1038.

32. Het BIPT zal via het huidige besluit de wijzigingen aan het referentieaanbod van Telenet beoordelen in het licht van dit reglementair kader.

## 4 BUSINESS SERVICES OVER DOCSIS (BSOD)

### 4.1 INLEIDING

33. Telenet heeft op 27 maart 2012 een bijkomend stuk van het referentieaanbod aan het BIPT verschaft waarin voor de eerste keer gesproken werd over tunneling op basis van het Generic Routing Encapsulation (hierna: "GRE") protocol. Tunneling wordt gebruikt om het verkeer van de verschillende dienstenleveranciers op een telecommunicatienetwerk van elkaar te scheiden. Technisch gezien komt het erop neer dat alle data-pakketten van eindklanten van de wholesale operatoren vanaf een bepaald punt in het kabelnetwerk (vaak hun modem of de CMTS) een speciaal IP-adres krijgen dat al deze data verstuurt naar dat specifiek adres. Dit specifiek adres is gelinkt aan een IP-tunnel concentrator die op zijn beurt dit verkeer doorstuurt naar de wholesale operator. Men spreekt van een tunnel omdat op deze manier, de data van alle wholesaleklanten verborgen blijft voor de SMP kabeloperator. Op deze manier heeft geen enkele dienstenleverancier zicht op het gedrag van de klanten van hun concurrenten. Gedurende het verdere ontwikkelingsproces van het referentieaanbod bleef GRE tunneling figureren als het protocol om het verkeer van de klanten van de alternatieve operator te transporteren. Bijgevolg werd dit voorstel uiteindelijk ook geanalyseerd en geconsulteerd in het ontwerpbesluit van 20 december 2012.
34. De dag van de start van de consultatie, op 20 december 2012, stuurde Telenet echter een geüpdatet referentieaanbod waarin het zelf het initiatief had genomen om de technologie van GRE tunneling te vervangen door Business Services over DOCSIS. Echter, door de laattijdige indiening van deze wijziging, kon dit alternatief niet meer geconsulteerd worden aan de sector op dat ogenblik.
35. Het BIPT heeft daarop de nieuwe bijlagen betreffende BSoD (TLN-WRO-TA-B-A-PAAA, TLN\_WRO\_TA\_B\_S\_PAAA, TLN-WRO-TA-I-S-PIAA en TLN-WRO-TA-I-S-PIAE) laten beoordelen, door een externe expert, en door Mobistar, zodat het BIPT een inschatting had van het belang van deze aanpassing.
36. Mobistar gaf haar opmerkingen (zie hieronder) en conclusie door aan het BIPT op 30 mei 2013. Deze opmerkingen en conclusie werden de dag zelf nog bevestigd door de expert van het BIPT.
37. Het gevolg van deze technische analyse was dat BSoD in het definitief besluit van de CRC van 3 september 2013 betreffende de wholesalereferentieaanbiedingen van

Telenet in het tweetalig gebied Brussel Hoofdstad werd verworpen op basis van volgende argumenten :

- 37.1. Zoals de naam het zegt, is het een oplossing voor de zakelijke markt en is het niet voorzien voor de retailmarkt;
  - 37.2. De ontplooiing van BSoD zorgt voor een de facto discriminatie tussen Telenet en Mobistar wat betreft het verkeer omdat Telenet geen BSoD gebruikt om het verkeer van zijn retailklanten af te scheiden;
  - 37.3. Er bestonden toen geen retail modems met wifi, ingebouwde router en telefoniemogelijkheden die ook BSoD ondersteunen. Er bestonden wel dure modems voor de zakelijke markt maar die waren overgekwalificeerd en te duur voor een ontwikkeling op de retailmarkt. Bijgevolg resulteerde BSoD in dure investeringen voor de ontwikkeling van een gewenste retailmodem;
  - 37.4. Ook wat betreft de modem in de decoder bestond er geen product die een economisch efficiënt alternatief kon bieden bij het aanwenden van deze BSoD-oplossing. Deze modem zorgt voor de interactiviteit op de televisie en is dus noodzakelijk ;
  - 37.5. BSoD verplicht Telenet om te investeren in tunnelconcentratoren waar al het verkeer van de eindklanten van de begunstigten naartoe gestuurd wordt. Dit maakt dus de implementatiekost bij Telenet groter waardoor Mobistar evenredig meer zal moeten betalen aan Telenet ;
  - 37.6. Tenslotte beperkt BSoD het aantal klanten dat kunnen aangesloten worden op een CMTS tot slechts 4093, terwijl dit afhankelijk van het type van verkeer, de grootte van het CMTS chassis en het aantal lijnkaarten kan variëren tot meer dan 10 000, zonder BSoD.
38. Op 27 september 2013 stuurt Telenet een brief waarin het een aantal opmerkingen formuleert over verschillende punten waaronder BSoD:

*“BSoD is een LV2VPN gebaseerde oplossing die deel uitmaakt van de Eurodocsis standaard. Daarom is BSoD opgenomen in de referentie code van de belangrijkste chipset vendor zoals Broadcom en Motorola, waardoor de meeste kabelmodems deze oplossing met beperkte impact kunnen ondersteunen. Ter illustratie heeft Telenet, voorafgaand de formulering van het BSoD voorstel in haar Referentie Aanbod, de voorgestelde BSoD oplossing uitgetest met de huidige in de residentiële markt gebruikte modems met*

*ingebouwde WIFI access station. Het testen van de BSoD oplossing met de Telenet kabelmodems is volledig succesvol verlopen zonder dat er enige aanpassing nodig was aan de kabelmodem software.*

*Telenet wenst hier bijkomend te benadrukken dat Virtual Routing niet ondersteund wordt door de door Telenet geïnstalleerde Motorola CMTSen”*

39. Omdat Telenet zijn standpunt betreffende BSoD ondersteunt met nieuwe feitelijke elementen voert het BIPT een proces van informele bilaterale en trilaterale vergaderingen met Telenet en Mobistar om de verschillende, technische, argumenten betreffende BSoD van beide partijen te begrijpen en een oplossing te formuleren voor wat betreft de opgeworpen technische problemen en vraagstukken. Dit proces loopt gedurende de maanden november 2013 tot januari 2014. Tijdens deze periode wint het BIPT tevens technisch advies in bij enkele gespecialiseerde organisaties.
40. Hieronder worden de problemen die door Mobistar werden opgeworpen met betrekking tot BSoD geanalyseerd in het licht van deze gevoerde discussies met de stakeholders.

## **4.2 ANALYSE**

### **4.2.1 Complexiteit**

#### **4.2.1.1 Mobistar**

41. BSoD is geen verplicht onderdeel van de EuroDOCSIS standaard, maar een aparte bijlage die verscheidene, complexe opties omvat die allemaal geanalyseerd en geoptimaliseerd moeten worden, alvorens BSoD kan ontplooid worden.

#### **4.2.1.2 Telenet**

42. De implementatie van de volledige BSoD standaard is niet nodig. Slechts de absolute basis, meer bepaald de L2VPN-functionaliteit, is voldoende. De L2VPN specificatie is een document van twee pagina's waarin een 20-tal verplichtingen staan<sup>17</sup>.
43. [confidentieel]
44. Andere elementen die ook deel uitmaken van de bredere BSoD standaard zoals multiservices, VLAN etc moeten niet geïmplementeerd worden.

---

<sup>17</sup> Zie [hoofdstuk 7](#) uit “Data-Over-Cable Service Interface Specifications (Business Services over DOCSIS®): Layer 2 Virtual Private Networks”

#### 4.2.1.3 Conclusie

45. Uit de BSoD-bijlage, blijkt dat de 20-tal verplichtingen stabiel zijn sinds 16 april 2008, met 2 toevoegingen op 19 september 2012. Het gaat dus niet meer om recente toevoegingen, maar om onderdelen die al geruime tijd onderdeel vormen van de BSoD standaard.
46. Ondersteuning voor BSoD zit standaard in de referentiecode van alle EuroDOCSIS3.0 chipsets. Deze referentiecode is de software die door de modemfabrikant geïnstalleerd wordt op de modem. Het is echter niet deze software die gebruikt wordt door de kabeloperatoren. Deze software voor de commercieel, ontplooide modems wordt voortdurend ontwikkeld en aangepast aan de noden van de operatoren. En aangezien BSoD niet standaard gebruikt wordt voor commerciële doeleinden, wordt deze ondersteuning vaak verwijderd bij de overgang van referentiecode naar commerciële software.
47. Met andere woorden, de ondersteuning van BSoD door een modem met de referentiecode toont aan dat elke modem met een EuroDOCSIS3.0 chipset overweg kan met BSoD, niet dat er een commerciële modem bestaat met router en Wi-Fi functionaliteiten, die effectief beschikbaar is op de markt.
48. De BSoD (of L2VPN) vormt dus geen obstakel, dat moet opgelost worden mits een toegevoegde functionaliteit aan de chipsets die gebruikt worden in de moderne EuroDOCSIS3.0 modems. Deze functionaliteit moet dus geïntegreerd worden in de commerciële versie.
49. [confidentieel]
50. Het BIPT concludeert voor die redenen dat de implementatie van L2VPN geen barrière vormt.

#### 4.2.2 Zakelijke diensten

##### 4.2.2.1 Mobistar

51. De BSoD standaard is ontwikkeld voor het ontplooiën van zakelijke diensten. De bestaande BSoD compatibele modems zijn dan ook ontworpen voor de B2B markt met de bijhorende B2B kenmerken: 1 ethernet port van 100 Mbps, geen Wi-Fi, geen router/NAT, geen firewall. Het ontbreken van Wi-Fi en router maken het onmogelijk om deze modem te gebruiken op de retailmarkt. Daarenboven zijn deze B2B modems ook veel duurder dan B2C modems.
52. Alle voorgaande argumenten samen zorgen ervoor dat de beschikbare modems te duur zijn, niet alleen omdat ze nauwelijks beschikbaar zijn, maar ook omdat de

L2VPN functionaliteit nog ingevoegd en getest moet worden. Daarbovenop zal Mobistar ook moeten betalen voor de tunnelconcentratoren waarop BSoD tunnels worden beëindigd.

#### 4.2.2.2 Telenet

53. In de standaardspecificatie van BSoD, wordt expliciet vermeld dat het ontwikkeld is om meerdere ISP's toe te laten op een kabelnetwerk. BSoD is dus, in tegenstelling tot zijn naam, niet enkel voorzien voor business-diensten.
54. Alle EuroDOCSIS3.0 modems ondersteunen de verplichte basisfunctionaliteit omdat het deel uitmaakt van hun referentiecode<sup>18</sup> [confidentieel].
55. Wi-Fi functionaliteiten e.a. vallen buiten het bestek van BSoD. Het ontbreken ervan in een modem kan er dus ook niet aan verweten worden.
56. Er is geen enkele indicatie dat BSoD de kost van modems verhoogt en de kost van de tunnelconcentratoren worden, zoals bepaald in het CRC besluit van 11 december 2013 betreffende de wholesaletarieven voor de diensten voor toegang tot de kabelnetten in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad<sup>19</sup>, quasi volledig door Telenet gedragen omdat de kosten van de implementatie verdeeld worden over alle commerciële lijnen.

#### 4.2.2.3 Conclusie

57. Het argument van Mobistar is gebaseerd op de implementatie van de volledige BSoD specificatie. Telenet heeft echter in het eerste punt aangegeven dat het geen volledige implementatie vraagt maar slechts de basis L2VPN functionaliteit.
58. Toch moet er een kanttekening gemaakt worden bij de referentiecode die standaard in de modems meegeleverd wordt. De referentiecode wordt door de modemproducent aangepast aan de wensen van de operatoren waarbij het best mogelijk is dat de BSoD functionaliteit niet meer ondersteund wordt door de uiteindelijk modemsoftware omdat deze dienst niet gebruikt werd. Met andere woorden, de aanwezigheid van BSoD in de referentiecode impliceert geen de facto

---

<sup>18</sup> De referentiecode is niet de code die finaal wordt gebruikt bij de modems, het is de code die de chipsetvendors (Intel en Broadcom) meeleveren bij hun chipsets. En deze referentiecode ondersteunt BSoD. Kortom, alle verkochte chipsets ondersteunen BSoD, maar het is afhankelijk van de softwarecode, die de modemproducent meevert met zijn modems, die bepaalt of een bepaalde modem BSoD ondersteunt.

<sup>19</sup> Besluit van de Conferentie van Regulators voor de Elektronische-communicatiesector van 11 december 2013 betreffende de wholesaletarieven voor de diensten voor toegang tot de kabelnetten in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad.

compatibiliteit. [confidentieel]. Indien dit niet mogelijk zou blijken, moet er door de modemproducent nieuwe software geschreven worden voordat de modem kan ontplooid worden in het netwerk.

59. Toch blijft de algemene conclusie van de modemproducenten dat het niet is omdat BSoD in de referentiecode zit, dat Mobistar een kant-en-klare modem kan vinden die BSoD ondersteunt.

60. Verschillende fabrikanten bevestigen dat er een nieuwe firmware moet ontwikkeld worden om BSoD te ontplooiën in een retail-omgeving. Het probleem is dat de modems met embedded routers, Wifi en telefonie mogelijkheden nog niet zijn getest op hun compatibiliteit met BSoD. Het is deze ontwikkeling die een bijkomende kost vormt, bovenop een de prijs voor een standaardmodem. [confidentieel]

61. [confidentieel]

62. [confidentieel]

63. Tunnelconcentratoren kosten [confidentieel], maar deze kosten worden gedeeld over alle kabelaansluitingen, dus ook de retail lijnen van Telenet. Dit wil zeggen dat deze kost grotendeels door Telenet zal gedragen worden.

64. Kortom, begin 2014 waren er geen commerciële modems, met Wi-Fi en routerfunctionaliteiten, beschikbaar die ook nog eens BSoD ondersteunden. Tegelijkertijd werd er wel benadrukt door de modemproducenten dat het zeker geen onoverkomelijke barrière is omdat de BSoD ondersteuning wel standaard aanwezig is in de chipset en het dus louter om software ontwikkeling zou gaan. Wat een positief effect heeft op de ontwikkelingskost en implementatietermijn. In de praktijk is dit ook zo gebleken. Vandaag gebruikt Mobistar in zijn FUT<sup>20</sup> modems, met Wi-Fi- en routerfunctionaliteiten en BSoD ondersteuning.

### 4.2.3 Integratie modem in decoder

#### 4.2.3.1 Mobistar

65. BSoD maakt het voor Mobistar onmogelijk om een modem in zijn decoder te integreren.

#### 4.2.3.2 Telenet

66. Een modem mag sowieso niet geïntegreerd worden in de decoders [confidentieel].

---

<sup>20</sup> Friendly User Test

#### 4.2.3.3 Conclusie

67. Telenet heeft gegronde, technische redenen aangebracht om zijn standpunt te verdedigen. Daarenboven verwijst Telenet naar zijn retailbeleid. Op basis van non-discriminatie oordeelt het BIPT dat er geen modem kan toegevoegd worden aan de decoder. Het BSoD vraagstuk stelt zich dan in dit geval ook niet.

#### 4.2.4 Certificatie en interoperabiliteitstesten

##### 4.2.4.1 Mobistar

68. BSoD wordt niet gecertificeerd door CableLabs en er worden geen interoperabiliteitstesten uitgevoerd door Excentis

##### 4.2.4.2 Telenet

69. Certificatie zou zeer gemakkelijk moeten zijn. Sinds midden 2013, bestaat er wel een certificatie maar die is nog door niemand gevraagd. Gebruikers van BSoD hebben dit tot nu toe altijd zelf getest.

70. [confidentieel]

##### 4.2.4.3 Conclusie

71. Volgens de bijlage “general certification procedures” gelden de volgende verplichtingen bij upgrades:

71.1. Als Mobistar een upgrade wil uitvoeren, dan communiceert ze welke aanpassingen ze wil aanbrengen. Vervolgens bepaalt Telenet welke elementen opnieuw moeten gecertificeerd worden. Dit mag gebeuren door Excentis. Het is daarbij niet uitgesloten dat BSoD opnieuw gecertificeerd moet worden.

71.2. Als Telenet een netwerk upgrade doet, dan bepaalt het eerst welke elementen opnieuw gecertificeerd moeten worden indien dat nodig zou blijken. Indien uit de certificatie zou blijken dat de OLO zijn modem moet upgraden, dan heeft hij 3 maanden. Ook hier kan het zijn dat BSoD opnieuw moet getest worden.

72. [confidentieel] De financiële impact van een specifieke certificatie voor BSoD is klein, vergeleken met de andere investeringen die nodig zijn voor het ontwikkelen en vermarkten van een retailaanbod, op basis van het wholesale referentieaanbod. Daarenboven vormt het slechts een beperkt deel van de totale certificatie kost.

73. Het BIPT concludeert dat de certificatie van BSoD geen drempel vormt.

## 4.2.5 Aansluitingen

### 4.2.5.1 Mobistar

74. Het gebruik van BSoD beperkt het aantal OLO aansluitingen per CMTS<sup>21</sup> tot 4093. Dergelijke beperkingen zetten een rem op de ontwikkeling van het retailaanbod.

### 4.2.5.2 Telenet

75. Het netwerk van Telenet bevat ongeveer 200 CMTS'en waardoor het mogelijk bereik van Mobistar beperkt is tot 800 000 aansluitingen (200 x 4093 aansluitingen). [confidentieel].

### 4.2.5.3 Conclusie

76. Het BIPT oordeelt dat de limiet geen barrière vormt, te meer daar dankzij de ontplooiing van [confidentieel], Mobistar toegang heeft tot alle eindklanten van Telenet.

## 4.2.6 Provisioning en management van de modems

### 4.2.6.1 Mobistar

77. BSoD bemoeilijkt de provisioning van modems en verplicht één configuratiebestand per modem. Op deze manier, bezit Telenet de controle over de modem van een klant van Mobistar.

### 4.2.6.2 Telenet

78. Het referentieaanbod bepaalt dat Telenet altijd de controle heeft over het configuratiebestand.

79. [confidentieel] Kortom, Telenet beheert alle onderdelen van het configuratiebestand maar Mobistar kan wel bepalen welke informatie Telenet toevoegt.

### 4.2.6.3 Conclusie

80. [confidentieel] Er kan echter geen sprake zijn van discriminatie. Meer nog, het beheer van het configuratiebestand stelt Telenet in staat om het netwerk te beheren. Die verantwoordelijkheid kan niet aan een alternatieve operator gegeven worden. De oplossing van Telenet belet niet dat Mobistar de diensten van zijn klanten kan beheren. Het BIPT oordeelt daarom dat ook op deze basis BSoD geen barrière vormt.

---

<sup>21</sup> CMTS (Cable Modem Termination System): is de algemene naam voor de controller in centrale headend van een kabelmodem netwerk.

## 4.2.7 Discriminatie

### 4.2.7.1 Mobistar

81. BSoD is discriminerend want het wordt niet gebruikt door Telenet voor haar retail diensten. Hoe zal het verkeer dan behandeld worden op het hetzelfde dienstenniveau? En zorgt het encapsulatie-effect<sup>22</sup>, door de tunneling, niet voor een verminderde efficiëntie voor Mobistar?

### 4.2.7.2 Telenet

82. [confidentieel] Er is geen enkele discriminatie tussen retail en wholesale voor traffic management. Zelfs niet in het toegangsnetwerk, want de VLAN-id<sup>23</sup> wordt pas toegewezen in de CMTS waardoor de beschikbare capaciteit tussen de modems en de CMTS gedeeld worden door alle aangesloten modems, zonder dat er een onderscheid kan gemaakt worden tussen OLO modems en Telenet modems. [confidentieel]

### 4.2.7.3 Conclusie

83. Het feit dat BSoD niet wordt gebruikt voor Telenet retail is geen discriminatie omdat niemand het principe van scheiding van retail en wholesale verkeer afwijst. BSoD is de technische implementatie van dit principe. Bijgevolg is het gebruik van BSoD een rechtstreeks gevolg van de opening van de kabel en geen poging tot discriminatie.

84. De analyse van Telenet wordt bevestigd [confidentieel]: de L2VPN specificaties laten toe dat VLAN-id's pas toegekend worden vanaf de CMTS, wat wil zeggen dat in de lokale lus (dus voor de CMTS) alle klanten gelijk worden behandeld. Dit wil zeggen dat alle klanten op die lus de beschikbare capaciteit moeten verdelen zonder dat Telenet een prioriteit aan zijn eigen klanten kan toekennen. Er is dus geen discriminatie mogelijk in de lokale lus.

## 4.2.8 Link redundancy en Load Balancing

### 4.2.8.1 Mobistar

85. Er is geen uplink redundancy naar de backbone, wat wil zeggen dat als er een kabelbreuk zou optreden tussen de CMTS en de tunnelconcentrator, dat de klant afgesloten blijft totdat de breuk is opgelost.

---

<sup>22</sup> Encapsulatie-effect: Tunneling bestaat uit het toevoegen van IP adressen aan data-pakketten. Het kan dus zijn dat een data-pakket één, twee of meerdere IP adressen bevat, waardoor de totale lengte en grootte toenemen, terwijl de data zelf even groot blijft. Met andere woorden, Tunneling zorgt dus voor meer overhead waardoor de beschikbare datacapaciteit minder efficiënt wordt gebruikt.

<sup>23</sup> De VLAN-id's zijn de identificatie van de tunnels die gebruikt worden om het verkeer van de eindklanten van de begunstigde te scheiden van het verkeer van de retailklanten van Telenet.

86. BSoD laat geen load balancing toe waarbij verkeer wordt verdeeld over meerdere kanalen. Dit heeft een zeer ongunstig effect op de netwerkstabiliteit.

#### 4.2.8.2 Telenet

87. Het klopt dat uplink redundancy niet gegarandeerd wordt door de BSoD standaard maar dit probleem is opgelost door de implementatie van [confidentieel]. Dit laat een dynamische configuratie toe van de up –en downlink waardoor in geval van een kabelbreuk, er toch verkeer mogelijk blijft via een nieuw pad. Daarenboven laat [confidentieel] oplossing ook load balancing toe.

#### 4.2.8.3 Conclusie

88. Mobistar toont niet aan of het gebrek aan een uplink redundancy of load balancing wel degelijk inherent is aan BSoD maar Telenet ontkent ook niet dat de mogelijkheid bestaat. In elk geval heeft Telenet een oplossing voorzien en volgens Telenet, heeft deze oplossing geen impact op de specificaties van de modem. Het gaat louter om backhauling dat door Telenet wordt verzorgd en dus ver van de modems blijft.

89. [confidentieel]

### 4.3 CONCLUSIE

90. Het BIPT ontkent niet dat tunneling via BSoD een impact heeft op de implementatie. Maar volgens het BIPT hebben Telenet, [confidentieel] voldoende argumenten aangebracht die aantonen dat deze impact minimaal is. Op alle pijnpunten die Mobistar opwerpt tegen de implementatie van BSoD is een billijke oplossing mogelijk ter correctie van deze. Het is ook belangrijk te vermelden dat het principe van tunneling zelf door geen enkele partij in twijfel wordt getrokken. Het is slechts de implementatie ervan die aanleiding geeft tot discussie.

91. In het licht van alle bovenstaande elementen, keurt het BIPT de implementatie van BSoD, zoals omschreven door Telenet in haar ontwerp-bijlage TLN-WRO-TA-B-S-PAAA Specification and Certification for AO Modem goed.

## 5 LEERCURVE, SLA'S EN VOORSPELLINGEN

### 5.1 INLEIDING

92. Rond sommige paragrafen<sup>24</sup> uit het CRC besluit van 3 september 2013 bestaat er discussie tussen de marktspelers omtrent het verband tussen de leercurve, de SLA's en KPI's en het voorspellingsmechanisme.
93. De SLA's en KPI's beschrijven de richtwaarden waarnaar Telenet zich moet richten bij het organiseren van de procedure voor installatie en reparatie. Zo moeten bijvoorbeeld 80% van de installaties zonder klantenbezoek voltooid zijn binnen de 10 werkdagen.
94. Voor de organisatie van de installatiecapaciteit, is het belangrijk dat Telenet een zicht heeft op het komende aantal installaties. Daarom maken de begunstigen maandelijks een voorspelling van het aantal verwachte installaties voor de komende zes maanden. Op deze manier kan Telenet inschatten welke installatiecapaciteit nodig is.
95. Omdat Telenet zich nog in de opstartfase bevindt van de openstelling van zijn netwerk en men niet kan verwachten dat hun procedures vanaf de start op punt staan, geniet ze van een leercurve van zes maanden waarbij de SLA's en KPI's nog niet van toepassing zijn. Dit wil zeggen dat de begunstigen nog geen beroep kunnen doen op compensaties. Het wil echter niet zeggen dat de SLA's en KPI's genegeerd mogen worden.
96. De begunstigen genieten van dezelfde leercurve maar dan voor de voorspellingen: gedurende de eerste zes maanden zijn hun voorspellingen niet bindend. Dit wil zeggen dat Telenet hun voorspellingen nog niet mag aanpassen, zelfs niet bij ernstige afwijkingen.
97. Het BIPT wenst de volgende punten hieronder verder uit te diepen.
- Is er een onderscheid in de leercurve voor SLA's en voorspellingen?
  - Wanneer begint de leercurve?

---

<sup>24</sup> §332, §430, §432, §452, §453

## 5.2 ANALYSE

98. **Wat betreft het bestaan van gescheiden leercurves:** In §430 van zijn CRC besluit<sup>25</sup>, heeft het BIPT het belang van een voorspellingssysteem<sup>26</sup> erkend: *“Een dergelijk voorspellingssysteem kan nuttig zijn voor het correct toewijzen van de werkverdeling en voor het geven van een garantie op de dienstverlening”*. Met andere woorden, om ervoor te zorgen dat de SLA’s en KPI’s gerespecteerd kunnen worden door Telenet, is het redelijk dat de begunstigden aan Telenet een zicht geeft op het aantal bestellingen zij verwachten in een bepaalde periode. Men kan niet verwachten dat Telenet een (kostelijke) permanente installatie-capaciteit in de vorm van installateurs en personeel opleidt en reserveert, zonder dat het weet wanneer en in welke mate het deze capaciteit zal moeten inzetten.
99. Omdat SLA’s niet kunnen nageleefd worden zonder de nodige voorspellingen, zijn voorspellingen van volumes en SLA’s in de praktijk aan elkaar gelinkt.
100. In §452 van het CRC besluit<sup>27</sup> concludeerde het BIPT, *“Voor de beginfase, tijdens de eerste 6 maanden na de ontplooiing van de eerste wholesale bestellingen, acht het BIPT het redelijk om een versoepeld voorspellingssysteem te gebruiken.”* Deze versoepeling geeft aan alle betrokken partijen de gelegenheid om de leercurve te doorlopen om te komen tot een vlot verloop van de installatieprocedure: aan Telenet, om een geolied installatieproces te ontwikkelen, te testen en te ontplooiën zonder de financiële gevolgen te moeten dragen bij de overschrijding van de SLA waarden. Voor de begunstigden, om het voorspellingsproces te verbinden met het succes van hun marketingcampagnes en het gedrag van hun bestaande en oude klanten, zonder daarbij het risico te lopen dat hun voorspellingen worden aangepast door Telenet.
101. Gezien het verband tussen voorspellingen en SLA’s, is het logisch dat deze versoepeling aangaande de voorspellingen overeenkomt met die voor de SLA’s. Het verband tussen de leercurves voor de SLA’s en het voorspellingsmechanisme werd als volgt beschreven in §432 van het CRC besluit van 3 september 2013 betreffende de wholesalereferentieaanbieding van Telenet:

---

<sup>25</sup> CRC Besluit van 3 september 2013.

<sup>26</sup> Een protocol tussen de begunstigde en Brut el e waarbij de begunstigde aangeeft hoeveel installaties en nieuwe klanten hij verwacht voor de komende zes maanden.

<sup>27</sup> CRC Besluit van 3 september 2013.

*“Dit is complementair aan de regeling betreffende de SLA’s waar Telenet de eerste zes maanden op een best effort basis zijn SLA-verplichtingen moet nakomen”*

102. Een eventuele scheiding in een onderscheiden leercurve voor de toepassing van de SLA’s en één voor voorspellingen kan resulteren in een geval waarbij de begunstigde niet-bindende voorspellingen doet, terwijl Telenet zich wel moet houden aan bindende SLA’s. Er ontstaat in dergelijk scenario een onevenwicht tussen Telenet en de begunstigde. Er is kortom geen betere optie dan het bestaan van één enkele leercurve die tegelijkertijd geldt voor zowel de SLA’s als de voorspellingen.
103. **Wat betreft de start van de leercurve:** paragraaf 332 van het CRC besluit van 3 september 2013 definieert de start van de leercurve: *“Meer bepaald is er een leercurve voorzien van zes maanden met ingang vanaf de eerste bestelling van één van de begunstigten waarbij geen SLA-timers van toepassing zijn.”* Vooral de bepaling *“vanaf de eerste bestelling”* schepte onduidelijkheid onder de marktpartijen. Het bleek onduidelijk of de leercurve begon te lopen vanaf de allereerste wholesale bestelling dan wel vanaf het moment dat de begunstigde boven de drempel zit van 300 wholesale bestellingen per maand. Want volgens §453 van het CRC besluit van 3 september 2013, moet de begunstigde geen voorspellingen doen indien hij onder de drempel van 300 lijnen blijft. Met andere woorden, in geval van een start met minder installaties dan 300 lijnen, heeft een leercurve weinig nut omdat de begunstigde geen voorspellingen moet uitvoeren.
104. Het BIPT verduidelijkt daarom: de leercurve begint op de eerste “commerciële” bestelling, waarbij commercieel gedefinieerd wordt als de eerste maand waarin het aantal bestellingen de drempel van 300 lijnen overschrijdt. Dit is in lijn met het feit dat er slechts vanaf deze drempel van 300 lijnen een voorspelling noodzakelijk is.
105. Bijkomend is de impact van de wholesale dienst onder deze drempel van 300 lijnen, zo minimaal vergeleken met de retail dienst, dat deze installaties lijken te kunnen geabsorbeerd worden door de retailediensten van Telenet. Met andere woorden, volgens het BIPT, vormt 300 lijnen de kritische massa waarbij Telenet een toegewijde wholesale dienst moet opzetten om de installatieprocedures terdege te ontwikkelen, testen en implementeren.

### 5.3 CONCLUSIE

106. SLA en voorspellingen zijn aan elkaar gelinkt: geen forecast impliceert geen SLA.

107. Gezien het verband SLA – voorspellingen, lopen ook de leercurves voor SLA en voor voorspellingen gelijk.
108. De leercurve begint te lopen vanaf eerste “commerciële” bestelling, waarbij commercieel gedefinieerd wordt als de eerste maand waarin het aantal bestellingen de drempel van 300 lijnen overschrijdt.

## 6 SLA REPAIR

### 6.1 INLEIDING

109. Zoals §374 van het CRC besluit van 3 september 2013 aangaf, berekende het BIPT de waarden van de SLA reparatie<sup>28</sup> aan de hand van de noden van de markt, er rekening mee houdende met het feit dat de operationele procedures voor reparatie nog geoptimaliseerd moeten worden. Deze waarden waren als volgt<sup>29</sup>:

Objectives	Resolution time for service interruption for one customer	Resolution time for service degradation for one customer
80%	8WH	2WD
90%	16WH	3WD
95%	2WD	4WD
99%	4WD	8WD

110. Op 27 september 2013 heeft Telenet via brief een aantal opmerkingen geformuleerd over verschillende punten waaronder SLA repair. Het BIPT geeft de analyse van Telenet hieronder weer.

111. Volgens Telenet, zijn de, door haar voorgestelde SLA timers zoals vermeld in paragraaf 368 van het CRC besluit van 3 september 2013 en KPI's niet te hoog gesteld. Integendeel, volgens Telenet zijn de voorgestelde timers niet-discriminerend opgesteld ten opzichte van de retail dienstverlening:

111.1. een reparatie wordt altijd uitgevoerd door een netwerk technicus met een klantenafpraak. In tegenstelling tot bij het DSL wholesale aanbod van Proximus, kan er geen enkele reparatie vanop afstand uitgevoerd worden omdat:

---

<sup>28</sup> Timer voor de herstelling van eindgebruikerslijnen.

<sup>29</sup> Paragraaf 379 van het CRC besluit van 3 september 2013.

- i. De eindapparatuur bij de eindgebruiker (modem, decoder) onder verantwoordelijkheid valt van de begunstigde en dus buiten de scope van deze SLA,
- ii. De kabelaansluiting tot het Telenet netwerk bestaat uit passieve elementen (NIU, coaxkabels, filters,...) die niet van op afstand kunnen beheerd worden,
- iii. Een storing in het actieve gedeelte van het Telenet netwerk, door de gedeelde aard van het kabelnetwerk steeds leidt tot een probleem bij meerdere klanten, en dus buiten de scope van de SLA valt.

111.2. Een netwerktechnicus is enkel inzetbaar tijdens de wekdagen maandag t/m vrijdag en tijdens de werkuren 8 – 16u. De beschikbaarheid van het aantal vrije tijdsloten van een netwerk technicus op de werkdag van de melding zijn zeer beperkt en daarom worden de meeste interventies uitgevoerd tijdens de werkdagen volgend op de werkdag van melding van storing.

111.3. Afgaand op de bestaande, interne operationele rapportering schat Telenet dat 80% van de SLA reparaties uitgevoerd zal worden binnen de 3 werkdagen volgende op de melding van de storing, 90% binnen de 5 werkdagen en 99% binnen de 20 werkdagen.

## 6.2 ANALYSE

112. Er zijn een aantal redenen waarom het BIPT in eerste instantie vindt dat een non-discriminatie verplichting voldoende is

112.1. Ten eerste is het reparatie-proces nog niet getest. Tot op heden, heeft Telenet nog niet kunnen genieten van een leerproces waarbij de fouten of efficiënties in de procedure kunnen aangepakt worden. In dat opzicht, wil het BIPT eraan herinneren dat volgens §363<sup>30</sup> van het CRC besluit van 3 september 2013 de SLA's en KPI's een jaar na de lancering van de wholesale diensten herzien zullen worden. De kans bestaat dat bij deze herziening de performantie beter gealigneerd wordt met de wensen van de markt.

---

<sup>30</sup> : “...Het BIPT vindt daarom dat een herziening van deze SLA's voorzien moet worden binnen het jaar na de start van de operaties, wanneer er een duidelijk beeld is van de performantie van de processen die Telenet heeft ontworpen zodat de meest efficiënte KPI's kunnen bepaald worden teneinde de eventuele problemen te observeren en aan te pakken.”

112.2. Ten tweede is het op dit moment moeilijk om strengere waarden dan diegenen die gelden Telenet's retail afdeling omdat er geen gegevens voorhanden zijn waarop het BIPT zich kan baseren.

112.3. Tenslotte verschilt het reparatieproces fundamenteel van het installatieproces. Veel installaties verlopen volgens een bepaalde procedure van start tot einde. Er wordt eerst bepaald wat de binnenhuisinstallatie is, dan beslist men of er een installateur moet komen, de installateur voert de nodige werken uit, etc... kortom het hele installatieproces is te onderscheiden in duidelijke fases, met telkens een strikte deadline. Het reparatieproces daarentegen bestaat per definitie uit uitzonderingen want, in principe zou alles moeten naar behoren functioneren. Een reparatie bestaat dus vooral uit het zoeken naar de oorzaak van de storing en vervolgens deze oorzaak remediëren. Maar omdat er veel verschillende oorzaken kunnen zijn, is het moeilijker om voor de verschillende stappen in het reparatieproces strikte deadlines te definiëren. Dit wil zeggen dat de spreiding van de duurtijd van alle reparaties veel sterker is dan die van alle installaties. Bij gebrek aan een duidelijke kennis over al deze elementen in het wholesaleproces, de fouten die moeten opgelost worden en de efficiënties die kunnen gerealiseerd worden, lijkt het in beginsel niet mogelijk om striktere richtwaarde op te leggen.

113. In het kader van de goedkeuring van dit besluit heeft het BIPT meer gedetailleerde informatie opgevraagd van Telenet ter bevestiging van hun bovenstaande standpunten.

114. Uit een analyse van de opgevraagde uurroosters van de netwerktechniekers, die zowel onder contract kunnen staan bij de netwerkbeheerders, als bij Telenet, blijkt dat deze netwerktechniekers gemiddeld genomen interventies uitvoeren tijdens werkdagen en tijdens de werkuren van 8u-16u.

115. Ter verdere controle van eventuele discriminatie heeft het BIPT meer informatie opgevraagd over de bestaande retail-procedures en de cijfers die de basis vormen voor het wholesale-voorstel.

115.1. Bij een melding, wordt eerst een "on-site repair" procedure gestart waarbij een binnenhuistechniker naar de woonst van de klant wordt gestuurd. Het is pas tijdens die interventie dat een binnenhuistechniker kan vaststellen dat er een netwerk repair nodig is. Pas na deze vaststelling, zal er

een netwerk techniek worden geboekt. Over een periode van 19 maanden, komt dit neer op gemiddeld 1.300 netwerk reparaties per maand.

115.2. Wat betreft de cijfers aan de basis van het SLA voorstel, heeft Telenet aangetoond dat hun wholesale doelstellingen hoger of gelijk liggen, aan de resultaten van hun retailafdeling.

116. Daarenboven heeft de implementatie van het “Single Visit<sup>31</sup>” proces een invloed op het gebruik van de procedure:

116.1. reparaties aan de NIU, die voorheen onder de verantwoordelijkheid van Telenet vielen, vallen voortaan onder de invloed van de begunstigden,

116.2. reparaties aan de drop cable of filters en taps blijven onder toepassing van de SLA repair.

117. Door deze vermindering van verantwoordelijkheden bij Telenet, verwacht Telenet minder netwerk reparaties uit te voeren dan voor retail wat een positieve invloed kan hebben op de timers voor SLA repair.

### 6.3 CONCLUSIE

118. In deze opstartfase, vindt het BIPT een strikte non-discriminatie de meeste gepaste benadering en is daarom overgegaan tot een grondige controle van de argumenten van Telenet. Het BIPT heeft tot op heden geen discriminatie tussen retail en wholesale kunnen vaststellen en aanvaardt daarom het oorspronkelijke voorstel van Telenet.

119. De SLA voor reparatie op de eindgebruikerslijn garandeert een specifieke termijn voor de uitvoering van elk verzoek om reparatie:

Timer	Richtwaarde
<b>80%</b>	binnen de 3 Werkdagen
<b>90%</b>	binnen de 5 Werkdagen
<b>99%</b>	binnen de 20 Werkdagen

<sup>31</sup> Single visit is een IT project dat alternatieve operatoren in staat stelt om het enige contactpunt te zijn tussen de begunstigden en zijn eindklanten. Dit omdat de alternatieve operatoren nu ook NIU's mogen installeren bij de eindklanten. Op deze manier, is er geen installatiebezoek meer nodig van Telenet-personeel bij klanten van een alternatieve operator.

120. Als laatste opmerking herinnert het BIPT aan §363 van het CRC besluit van 3 september: *“...Het BIPT vindt daarom dat een herziening van deze SLA’s voorzien moet worden binnen het jaar na de start van de operaties, wanneer er een duidelijk beeld is van de performantie van de processen die Telenet heeft ontworpen zodat de meest efficiënte KPI’s kunnen bepaald worden teneinde de eventuele problemen te observeren en aan te pakken.”*

## 7 EIGEN PROFIELEN

### 7.1 INLEIDING

121. In §§ 243 en 244 van het CRC besluit van 3 september 2013, heeft het BIPT zich uitgesproken over de internetprofielen, die een begunstigde kan gebruiken voor zijn eigen aanbod:

*“243. ... Het BIPT beslist daarom dat elke begunstigde kan beschikken over twee eigen profielen en daarnaast extra profielen kan selecteren uit een pool van 5 gemeenschappelijke profielen, die gebaseerd zijn op alle bestaande retailprofielen van Telenet (zowel de profielen die gecommmercialiseerd worden als de historische).*

*244. Het BIPT benadrukt opnieuw dat Telenet de gepaste notificatietermijnen zoals opgelegd in de CRC-beslissing moet respecteren in zijn referentieaanbod.”*

122. Er zijn vragen gerezen omtrent de interpretatie van deze paragrafen zoals:

- Op welke manier wordt bepaald welke retailprofielen zich bevinden in de common pool?
- Welke garanties bestaan er over de continuïteit van deze profielen?
- Wat gebeurt er indien een retailprofiel wordt uitgefaseerd?
- Wat indien een retailprofiel wordt ge-upgraded en de begunstigde niet of niet onmiddellijk wenst te volgen?
- Wat zijn de kosten en timing voor de invoering van eigen profielen?
- Worden de datavolumes op een geaggregeerde manier aangerekend?

123. Het BIPT zal hierna de principes beschreven in het CRC besluit van 1 juli 2011 en in het CRC besluit van 3 september 2013 verder toelichten in het licht van de bovenvermelde vragen.

### 7.2 ANALYSE

124. Het CRC besluit van 3 september 2013 geeft duidelijk aan dat de 5 gemeenschappelijke profielen samengesteld worden uit alle bestaande (actieve en historische) retailprofielen maar, zoals de vraag aanduidt, specificeert dit CRC besluit niet welke profielen dit dan zijn en wie beslist over de samenstelling.

125. Zoals beschreven in §240 van het CRC besluit van 3 september 2013, zocht het BIPT een evenwicht tussen enerzijds de commerciële vrijheid van de begunstigden van het referentieaanbod, die hun eigen diensten en producten moeten kunnen ontwikkelen, diversifiëren en aanbieden en anderzijds de hetgeen een beheersbare complexiteit moet zijn in het netwerk van Telenet.
126. **Wat betreft de profielen in de common pool:** Het BIPT oordeelt dat de actief gepromote retailprofielen (vandaag zijn dat Basic Internet, Whop en Whoppa) altijd een onderdeel zullen vormen van een “common pool” omdat deze profielen, wegens hun recente lancering, normaal gezien voor een langere tijd zullen blijven bestaan. Voor deze profielen, bestaat er dus een zekere stabiliteit.
127. Dit heeft tot gevolg dat er nog twee beschikbare profielen zijn in de gemeenschappelijke lijst, die kunnen opgevuld worden met historische, niet-gepromote profielen. Teneinde zo veel mogelijk ruimte te laten bij de ontwikkeling van een eigen aanbod en met het oog op het bevorderen van het concurrentievermogen van de begunstigden, oordeelt het BIPT hier dat de begunstigden van het referentieaanbod kunnen beslissen welke profielen dit zijn, overeenkomstig hun productplanning. Voor Telenet, heeft dit geen impact aangezien het profiel al bestaat. Er moet dus geen technische analyse uitgevoerd worden om te zien of dit profiel al dan niet mogelijk is om te implementeren.
128. Indien de begunstigden<sup>32</sup> niet in overleg kunnen besluiten welke profielen moeten toegevoegd worden aan de gemeenschappelijke pool, zal het BIPT analyseren welke profielen zullen toegevoegd worden.
129. **Wat betreft de continuïteit van de profielen in de common pool:** Het BIPT schetst wel een kanttekening: overeenkomstig § 982 van de het CRC besluit van 1 juli 2011, is Telenet onderworpen aan een doorverkoopverplichting van zijn breedbandaanbod, niet aan een onafhankelijk wholesaleaanbod. Dat wil zeggen dat het niet kan verplicht worden om profielen te onderhouden voor de eindklanten van zijn begunstigden, indien er geen retailklanten meer zijn bij Telenet die dit profiel gebruiken. Met andere woorden, als Telenet de opgelegde notificatietermijn van zes

---

<sup>32</sup> Het BIPT doelt hier op het geval dat er meerdere begunstigden zijn. Indien bijvoorbeeld een nieuwe begunstigde wenst gebruik te maken van het referentieaanbod, dan moet deze voor de ontwikkeling van zijn dienstenaanbod ook een beroep kunnen doen op de profielen in de common pool en deze eventueel kunnen aanpassen. Zoals de eerste begunstigde dit ook heeft kunnen doen. Het is daarom belangrijk dat de betrokken partijen tot een gezamenlijk standpunt kunnen komen teneinde dat ze allemaal kunnen beschikken over een zekere concurrentiële ruimte.

maanden<sup>33</sup> respecteert, kan het zijn retailprofielen aanpassen, of zelfs verwijderen. Dit heeft tot gevolg dat de stabiliteit van een profiel welke niet meer op retailniveau wordt gebruikt slechts gegarandeerd is voor zes maanden.

130. **Wat betreft een upgrade van de profielen in de common pool:** Indien de begunstigde de aanpassing van het profiel niet wil of wenst te volgen of indien het profiel wordt uitgefazeerd, rest er de begunstigde niet anders dan zijn eindklanten te migreren naar een ander profiel, dat door de getroffen begunstigden zal gekozen worden.
131. Een andere mogelijkheid voor een migratie is de ontwikkeling van een eigen profiel, waarop elke begunstigde recht heeft.
132. **Wat betreft de timing voor de implementatie van dit eigen profiel,** verwijst het BIPT naar de courante praktijk van IT release schema's. Elk IT release begint met een conceptfase, waarna veelbelovende concepten verder worden uitgewerkt op hun haalbaarheid, waarna finaal wordt beslist of het concept deel zal uitmaken van een IT release.
133. De implementatie van een eigen profiel zal dus gebeuren na een aanvraag van de begunstigde, dat vervolgens door Telenet getest zal worden op zijn haalbaarheid, waarna het onderdeel zal vormen van een IT release. Het BIPT is van oordeel dat Telenet een dergelijke, niet-discriminerende procedure met bijhorende timings dient te ontwikkelen voor IT projecten, zoals eigen profielen, voor zijn wholesale klanten.
134. Net zoals een IT-release nodig is om een profiel aan te maken, is er ook een IT-release nodig om een profiel te verwijderen. In het kader van non-discriminatie, beslist het BIPT dat de IT-release, die Telenet gebruikt om zijn eigen profielen aan te passen of te verwijderen, tegelijkertijd zal gebruikt worden om de profielkeuze van

---

<sup>33</sup> Overeenkomstig §1051 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011: "Het BIPT beschouwt het noodzakelijk dat elke wijziging van het wholesalereferentieaanbod van de SMP-operator is gepubliceerd een aantal maanden voordat de SMP-operator de nieuwe configuratie in kwestie voor zichzelf mag gebruiken opdat de alternatieve operatoren in staat zouden zijn om tijdig retaildiensten op basis van de aangepaste wholesaleaanbiedingen van de SMP-operator te verstrekken die gelijkwaardig zijn aan de retaildiensten van de SMP-operator. Vandaag bestaat er nog geen wholesaleaanbod inzake toegang tot een doorverkoop aanbod van breedbandtoegang maar het merendeel van de partijen in het kader van wholesalebitstreamaanbiedingen van Belgacom was van oordeel dat de termijn van maximaal 6 maanden noodzakelijk was om de operationele systemen aan te passen na een wijziging van het wholesaleaanbod. Het BIPT is van oordeel dat er geen reden is dat het er anders zou aan toe gaan in het kader van het wholesaleaanbod voor toegang tot een doorverkoop aanbod van het aanbod voor toegang tot breedband."

de begunstigde aan te passen, dit wil zeggen een migratie van het oude profiel naar een ander bestaand profiel of naar een nieuw, eigen profiel.

**135. Wat betreft de kosten voor de implementatie van een eigen profiel:**

Overeenkomstig het besluit van 11 december 2013, maken de ontwikkelingskosten van een eigen profiel onderdeel van de implementatiekost, waardoor deze door Telenet gedeeltelijk gerecupereerd kunnen worden via de maandelijkse bijdrages.

**136. Wat betreft de datavolumes:** hiervoor verwijst het BIPT opnieuw naar de doorverkoopverplichting, wat impliceert dat het retailaanbod de basis vormt voor het wholesaleaanbod. En aangezien in retail de datavolumes per klant worden gemeten en aangerekend, geldt dit evenzeer voor het wholesaleaanbod.

137. Daarenboven zou een geaggregeerd datavolume kunnen leiden tot misbruik door de eindklanten van de begunstigde wat kan leiden tot een overbelasting van het lokale netwerk. Het BIPT verduidelijkt met een voorbeeld: gesteld dat de datalimiet 200GB is, dan zou een geaggregeerd volume voor 10 gebruikers neerkomen op 2000GB. Maar de kans is groot dat deze 2000GB niet gelijk verdeeld is over de 10 gebruikers. Waarschijnlijker is dat er gebruikers zijn die 100GB, 50GB of minder gebruiken, maar ook anderen die 300GB, 350GB of meer gebruiken.

138. Datalimieten worden zo ingesteld dat alle gebruikers (zowel wholesale als retail) van het lokale netwerk een proportioneel deel van het lokaal netwerk kunnen gebruiken. Grootgebruikers bezetten een disproportioneel deel van de capaciteit en belemmeren daardoor de andere gebruikers om hun capaciteit van het lokale netwerk te gebruiken. Het BIPT vindt daarom dat een controle en aanrekening per eindgebruiker noodzakelijk is zodat alle eindklanten (zowel wholesale als retail) op het lokale netwerk de diensten kunnen gebruiken waarvoor ze betalen.

139. Het BIPT oordeelt daarom dat de vraag voor een geaggregeerd datavolume afgewezen moet worden.

### **7.3 CONCLUSIE**

140. Het BIPT heeft in de voorgaande paragrafen een aantal vragen uit de sector geanalyseerd en beantwoord:

140.1. De actieve retailprofielen behoren tot de verzameling van 5 gemeenschappelijke profielen.

- 140.2. Overblijvende ruimte in deze 5 gemeenschappelijke profielen worden opgevuld met historische profielen die door de begunstigden worden gekozen.
- 140.3. Zolang Telenet de notificatietermijn voor aanpassingen aan het breedbandaanbod respecteert, is het vrij om zijn retailprofielen aan te passen of te verwijderen.
- 140.4. De begunstigde heeft na een aanpassing of verwijdering, de mogelijkheid om zijn klanten migreren naar een ander beschikbaar wholesale profiel of een eigen profiel te ontwikkelen, binnen de twee mogelijkheden die elke begunstigde ter zijner beschikking heeft.
- 140.5. Telenet zal een procedure ontwikkelen die specificeert welke termijnen een begunstigde moet respecteren om eigen profielen aan te vragen en deze toe te voegen aan een IT release.
- 140.6. De datavolumes worden per eindklant gemeten en aangerekend.

## 8 LETTER OF AUTHORITY

### 8.1 INLEIDING

141. Mobistar heeft bij het BIPT de verplichting van een Letter of Authority<sup>34</sup> (hierna: “LoA”) aangekaart. Volgens Mobistar is een LoA enkel verplicht indien een dienst wordt stopgezet. Maar de kabeloperatoren zijn van mening dat een LoA noodzakelijk is voor elke activatie die wordt aangevraagd. Mobistar argumenteert echter dat op een kabelnetwerk eindklanten tegelijkertijd klant kunnen zijn bij Mobistar en Telenet voor dezelfde diensten, waardoor een activatie bij Mobistar niet noodzakelijk tot een stopzetting bij Telenet moet leiden. Met andere woorden, zolang de eindklanten zijn diensten bij Telenet niet wenst stop te zetten, is er geen LoA nodig (ook al neemt hij dus reeds diensten af van Mobistar).
142. Mobistar maakt in zijn betoog wel een uitzondering voor klanten met een vaste telefonie dienst omdat in dat geval een activatie voor vaste telefonie bij Mobistar wel overeenstemt met een stopzetting van deze dienst bij Telenet en dus automatisch een LoA noodzaakt.

### 8.2 ANALYSE

143. Het marktanalysebesluit van 2011 zegt in paragrafen 802-803:

*“802 De alternatieve operator zal de toestemming van de eindklant moeten hebben om een verzoek om doorverkoop van het analoge aanbod in te dienen. Het toestemmingsformulier kan elektronisch naar de alternatieve operator worden opgestuurd (e-mail, inschrijving op de website van de alternatieve operator). Ze dient te worden opgesteld in een voor de gebruiker duidelijke en begrijpelijke taal.*

*803 Naar analogie van artikel 135 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie moet de toestemming van de eindgebruiker uitdrukkelijk en schriftelijk worden gegeven of worden vastgelegd op een andere duurzame drager. Mondelinge activeringen toestaan of activeringen toestaan zonder schriftelijke garantie aangaande de juiste identificatie van en informatie over de eindgebruiker of omtrent het verkrijgen van het*

---

<sup>34</sup> Dit document bevat de ondertekende bevestiging van de eindklant dat hij zijn diensten wil migreren naar de houder van het document. Met andere woorden, de begunstigde moet bij elke migratie beschikken over een Letter of Authority van de desbetreffende eindklant.

*uitdrukkelijke akkoord van de eindgebruiker, zou de deur kunnen openzetten voor slamming-problemen die ooit in verband met CPS een hoge vlucht genomen hebben.”*

144. Artikel 135 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie is het huidige artikel 111/2, §2 van die wet geworden, welke zegt:

*“§ 2. Het activeren van een preselectiedienst of een dienst met een gelijke werking, de overdracht van een internettoegangsdienst of een nummer door een operator zonder uitdrukkelijke voorafgaande, schriftelijk gegeven toestemming van de eindgebruiker, en zonder duidelijke informatieverstrekking over de preselectiedienst, de dienst met een gelijke werking, de internettoegangsdienst of de overdracht van het nummer zelf, is verboden. [...]*

*De persoon die ten onrechte aan een operator vraagt een nummer of een internettoegangsdienst over te dragen of een preselectie of een mechanisme met een gelijke werking of een preselectiedienst van de operator of een dienst met een gelijke werking te activeren of te deactiveren of de persoon die een terecht geactiveerde preselectie van een operator of een mechanisme met een gelijke werking ten onrechte deactiveert, kan van de benadeelde eindgebruiker niet eisen dat hij deze kosten betaalt. In voorkomend geval betaalt de persoon hem de reeds ontvangen bedragen terug. Bovendien betaalt hij een forfaitaire tegemoetkoming van 750 euro aan de onderneming die de eindgebruiker hierdoor tijdelijk als klant verliest.”*

145. Gezien Mobistar de klant moet activeren, valt hieruit af te leiden dat het standpunt van Mobistar correct is: een LoA is enkel nodig wanneer de klant vraagt aan Mobistar om z'n huidig abonnement over te dragen of op te zeggen, dit om "slamming" te voorkomen.

146. *“De toestemming van de eindklant”* in §802 van het CRC besluit van 1 juli 2011 slaat op het contract tussen de eindklant en Mobistar (of meer algemeen de begunstigde) waarin deze toestemming gegeven dient te worden. Er staat nergens dat de SMP-operator deze schriftelijke toestemming dient te krijgen.

### 8.3 CONCLUSIE

147. De paragrafen in het referentieaanbod, die van toepassing zijn op de LoA, moeten aangepast worden in de zin dat een LoA enkel moet getoond worden bij de stopzetting van diensten en niet bij de activatie ervan.
148. Doordat er nu geen verplichting meer rust op de begunstigden om Telenet in te lichten wanneer een klant hun diensten afneemt, loopt deze eindklant het risico dat hij, onbewust, twee abonnementen blijft betalen: éénmaal voor het gewenste product bij de begunstigde en nog eens bij Telenet. Het is daarom noodzakelijk dat de begunstigden aan hun nieuwe klanten duidelijk vermelden dat hun diensten bij Telenet niet automatisch worden stopgezet met de aankoop van hun nieuw abonnement. En dat, indien de klant dit wenst, de begunstigde deze diensten wel kan laten stopzetten op een bepaalde datum, mits de ondertekening van een LoA.

## 9 ANDERE PUNTEN

149. Buiten de aanpassing van BSoD en SLA repair, behandelt het BIPT nog opmerkingen bij een aantal kleinere punten:

	Sectie referentieaanbod	Analyse BIPT	Conclusie BIPT
1.	<p>ROBB/ROTV: <i>"Telenet informeert de Begunstigde met betrekking tot Geplande Netwerkonderbrekingen minstens 2 Werkdagen op voorhand."</i></p> <p>TLN-WRO-GA-G-O-PAAB - Geplande netwerk onderbrekingen: <i>"Telenet zal streven de begunstigde vooraf te informeren 2 werkdagen voor de Geplande Netwerkonderbreking"</i></p>	<p>Het BIPT vindt de doelstelling om de begunstigde 2 werkdagen vooraf te informeren laag. Volgens de non-discrimatieverplichting in de CRC-beslissing van 1 juli 2011, moeten de eindgebruikers van de begunstigde gelijktijdig met de retail klanten van Telenet kunnen verwittigd worden, wat wil zeggen dat de begunstigten voldoende op voorhand, voor de retail klanten, moeten verwittigd worden zodat ze hun communicatie naar hun eigen klanten kunnen voorbereiden. Een periode van twee werkdagen voordat de eigen retail klanten van Telenet op de hoogte worden gebracht is een redelijke tijd voor de begunstigde om gelijkaardige voorbereidingen te kunnen treffen.</p>	<p>Telenet moet ernaar streven de begunstigten te verwittigen twee dagen voor zijn eigen retail klanten verwittigd. Dit om de begunstigde in de mogelijkheid te stellen zijn klanten op de zelfde moment te kunnen verwittigen als de retail klanten van Telenet. Indien dit niet het geval is, moet Telenet kunnen aantonen dat er geen discriminatie heeft plaats gevonden tussen zijn eigen retaildienst en de begunstigde. Telenet zal zijn referentieaanbod overeenkomstig aanpassen.</p>
2.	<p>TLN_WRO_GA_P_O_PAAB_V1.1</p> <p>Voor de controle van de aanvragen tot compensatie zal Telenet een kostendekkende vergoeding aanrekenen aan de Begunstigde.</p>	<p>Paragraaf 404 uit CRC besluit van 3 september 2013 is enkel van toepassing op de aanvraag van een KPI rapport, niet op de controle van de aangevraagde compensatie: <i>« Het BIPT wijst er op dat Telenet dit rapport niet gratis dient te leveren aan de begunstigde, maar hiervoor een redelijke prijs kan vragen. »</i></p> <p>Er bestaat dus geen wettelijke basis om deze vergoeding aan te rekenen. Daarnaast lijkt het niet redelijk dat Telenet een vergoeding kan aanrekenen indien de begunstigde een compensatie aanvraagt waar zij recht op heeft ter compensatie van de overtreding van bepaalde SLA's.</p>	<p>Telenet zal deze sectie verwijderen uit zijn referentieaanbod</p>
3.	<p>§56 uit TLN_WRO_GA_G_M_PAAC_V1.1 - Algemene voorwaarden: <i>"Finally, when it is established that the Beneficiary has not correctly followed the (technical and/or legal) requirements associated to the eligibility to connect to the Telenet Network or to a Service, Telenet has the right, next to claiming damages</i></p>	<p>Het BIPT gaat akkoord met het feit dat er moet voldaan worden aan de voorwaarden om toegang te krijgen, maar vindt dat de toegang afsluiten niet proportioneel is met de inbreuk. Tenslotte gaat het om een fout uit de toegangsvraag en procedure die geen invloed hebben op het netwerk of de diensten van Telenet. Het BIPT vindt dat Telenet met het afdwingen van een schadevergoeding voldoende hefboom heeft om het respect van</p>	<p>Telenet zal de clause als volgt aanpassen: <i>"Telenet has the right to claim damages."</i></p>

	<i>depending on the case, to terminate the Contract and/or Agreement."</i>	de toegangsvoorwaarden af te dwingen.	
4.	§35 van TLN_WRO_GA_G_M_PAAC_V1.1 - Algemene voorwaarden: <i>"All invoices need to be paid within 20 calender days after the invoice date."</i>	Om te weten wat de verwachtingen en standaarden van de markt zijn, heeft het BIPT voorbeelden gezocht uit de referentieaanbiedingen van Proximus. In bijlage "Annex D 1 Billing and Accounting document" van BRUO, vindt het BIPT de volgende clause: <i>"All charges due by Beneficiary to Belgacom under the General Terms and Conditions shall be paid within 30 Calendar Days after issuance of the invoice (the "Due Date")."</i> Evenals in bijlage "Annex 5: Pricing, Compensations & Billing" van het WBA VDSL 2 referentieaanbod van Proximus, paragraaf 132 wordt een termijn van 30 kalenderdagen vastgelegd. Ook Brutélé vraagt een betalingstermijn van 30 dagen in zijn Conditions Générales: <i>"Toute facture doit être payée à 30 jours fin de mois à compter de la date de la facture ou de la préfacture."</i> Dit duidt erop dat een betalingstermijn van 30 dagen gebruikelijk is in de telecomsector.	Telenet zal de clause in §35 als volgt aanpassen: <i>"All invoices need to be paid within 30 calender days after the invoice date."</i>
5.	§17 uit TLN_WRO_TA_B_S_PAAB_V1.0- Specification and Certification BB IP Interconnect: <i>"The AO must order "standard lines" from the TLN carrier division portfolio in order to realize the required physical link for the interconnect link to pick-up its traffic in minimum one of the 5 RPOI. Refer to TLN_WRO_TA_T_T_PAAA Co-location and physical interconnect."</i>	Voor operatoren, die zelf beschikken over dergelijk lijnen, is dit een overbodige verplichting die hen meer kost dan nodig. Tegelijkertijd bestaat de mogelijkheid dat een operator die niet aanwezig is in één van de 5 RPOI toch wil gebruiken maken van de diensten van Telenet. Het BIPT stelt daarom voor om de verplichting te vervangen door een mogelijkheid.	Telenet zal de clause als volgt aanpassen: <i>"The AO can order "standard lines" from the TLN carrier division portfolio...."</i>

## 10 BESLUIT

150. Het BIPT keurt het referentieaanbod goed voor zover Telenet het referentieaanbod integraal aan de opmerkingen in dit besluit aanpast, en dit ten laatste binnen de 30 dagen vanaf de publicatie van huidig besluit.
151. Tenslotte wil het BIPT Telenet eraan herinneren dat, overeenkomstig artikel 40/11 § 8, van de wet van 30 maart 1995, het met deze formele goedkeuring van het referentieaanbod, het referentieaanbod moet publiceren. Daarenboven benadrukt het BIPT dat het referentieaanbod te allen tijde gewijzigd moet kunnen worden om rekening te houden met de ontwikkeling van de Telenet-aanbiedingen en de verzoeken van de begunstigten teneinde de maatregelen op te leggen waarin voorzien is door het marktanalysebesluit en de wet.

## 11 BEROEPSMOGELIJKHEDEN

152. Overeenkomstig artikel 2, § 1 van de wet van 17 januari 2003 betreffende de rechtsmiddelen en de geschillenbehandeling naar aanleiding van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector hebt u de mogelijkheid om tegen dit besluit beroep in te stellen bij het hof van beroep van Brussel, Poelaertplein 1, B-1000 Brussel. Het beroep wordt, op straffe van nietigheid die ambtshalve wordt uitgesproken, ingesteld door middel van een ondertekend verzoekschrift dat wordt ingediend ter griffie van het hof van beroep van Brussel binnen een termijn van zestig dagen na de kennisgeving van het besluit of bij gebreke aan een kennisgeving, na de publicatie van het besluit of bij gebreke aan een publicatie, na de kennisname van het besluit.

153. Het verzoekschrift bevat op straffe van nietigheid de vermeldingen vereist door artikel 2, § 2, van de wet van 17 januari 2003 betreffende de rechtsmiddelen en de geschillenbehandeling naar aanleiding van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector. Indien het verzoekschrift elementen bevat die u als vertrouwelijk beschouwt, dan moet u dat uitdrukkelijk aangeven en op straffe van nietigheid, een niet-vertrouwelijke versie van dat verzoekschrift indienen. Het Instituut publiceert op zijn website het verzoekschrift dat door de griffie van het gerecht genotificeerd is. Elke belanghebbende partij kan in de zaak tussenkomen binnen dertig dagen na deze publicatie.

## 12 ONDERTEKENING

Luc Vanfleteren  
Lid van de Raad

Charles Cuvelliez  
Lid van de Raad

Axel Desmedt  
Lid van de Raad

Jack Hamande  
Voorzitter van de Raad