

B I P T

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

**ONTWERPBESLUIT VAN DE RAAD VAN HET BIPT
VAN 20 DECEMBER 2012
BETREFFENDE
HET WHOLESALEREFERENTIEAANBOD
VAN BRUTELE**

Werkwijze om reacties op dit document door te sturen

Antwoordtermijn: 8 februari 2013
Aanspreekpunt: Thomas Gille, ingenieur-adviseur (02 226 88 55)
Antwoordadres per e-mail: Thomas.gille@bipt.be

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

Inhoudsopgave

1	INLEIDING	3
2	PROCEDURE	4
2.1	VERLOOP VAN DE PROCEDURE.....	4
2.2	NATIONALE RAADPLEGING.....	5
2.3	DE RAADPLEGING VAN DE MEDIAREGULATOREN.....	6
2.4	DE EUROPESE RAADPLEGING.....	7
3	REGLEMENTAIR KADER.....	9
4	ANALYSE VAN HET REFERENTIEAANBOD VOOR DE WHOLESALEDIENSTEN VAN BRUTÉLÉ...12	
4.1	VOORWAARDELIJKE TOEGANGSSYSTEEM (CAS SYSTEEM).....	12
4.2	CERTIFICATIE VAN MATERIAAL & TECHNICI	17
4.3	VOORSPELLINGSSYSTEEM.....	20
4.4	TERMIJNEN EN ELEMENTEN DIE VERSTREKT MOETEN WORDEN VOOR IMPLEMENTATIE.....	24
4.5	HET ONTBREKEN VAN EEN MASSA MIGRATIE PROCEDURE	25
4.6	DE KEUZE VAN DE BREEDBANDPROFIELEN	27
4.7	BRUTÉLÉ VOD ARCHITECTUUR	28
4.8	HET ONTBREKEN VAN GENERAL TERMS & CONDITIONS.....	30
4.9	DETAILOPMERKINGEN OVER HET REFERENTIEAANBOD	32
5	ANALYSE VAN DE SLA	35
5.1	SLA VALIDATIE.....	36
5.2	SLA VOOR DE UITVOERING VAN DE BESTELLING MET EN ZONDER KLANTENBEZOEK	37
5.3	SLA REPARATIE.....	39
5.4	HET TOEPASSEN VAN HET STOPKLOK PRINCIPE	39
5.5	REPORTING & KPIS.....	41
5.6	HET BEREKENEN VAN DE COMPENSATIES.....	43
5.7	DE LEERCURVE	46
6	DE IMPLEMENTATIEPERIODE.....	48
6.1	PROBLEEMSTELLING	48
6.2	ANALYSE.....	48
6.3	CONCLUSIE	49
7	BESLUIT	52
8	BEROEPSMOGELIJKHEDEN	53
9	ONDERTEKENING.....	54

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. 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 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 transparantieplichting. 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 dit gewest diensten aanbieden, namelijk Telenet, Brutélé en Coditel.
4. Dit besluit heeft als doel de kwalitatieve aspecten van het door Brutélé voorgestelde referentieaanbod te evalueren.

2 PROCEDURE

2.1 VERLOOP VAN DE PROCEDURE

5. Vanaf de inwerkingtreding van het CRC besluit aangaande televisieomroep op 1 augustus 2011 had Brutélé zes maanden om een voorstel tot referentieaanbod aan het BIPT voor te leggen. Brutélé 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 Brutélé na deze deadline nog bijkomende elementen kon toevoegen. Niettemin heeft het BIPT op dat moment een officieel schrijven met grieven gericht aan Brutélé wegens de afwezigheid van een aantal elementen die noodzakelijkerwijze in een referentieaanbod moeten opgenomen worden¹. Daarbij werd Brutélé eveneens verzocht om duidelijkheid te scheppen in de reeds verschafte elementen.
6. Het BIPT heeft op 17 februari 2012 een pre-consultatie georganiseerd die geduurd heeft tot 2 maart 2012. Mobistar en Belgacom hebben hun reacties op dit voorstel aan het BIPT overgemaakt.
7. Brutélé heeft op 30 maart 2012 alsnog bijkomende stukken van het referentieaanbod aan het BIPT verschaft.
8. Het BIPT heeft een beroep gedaan op een consultant om ondersteund te worden met de analyse van het referentieaanbod zowel op technisch als op operationeel niveau. Bovendien heeft deze consultant de opdracht gekregen om een model van referentieaanbod uit werken op basis van de gekregen informatie van de kabeloperatoren.
9. Het ontwerp van 30 maart 2012 bleek na een volledige analyse van het BIPT nog steeds onvoldoende elementen te bevatten om redelijkerwijs aan de doelstelling van de transparantieverplichting te voldoen. Daarom heeft het BIPT op 27 juli 2012 op een niet exhaustieve basis zijn commentaren op het door Brutélé voorgelegde referentieaanbod opgesomd, wat bedoeld was om Brutélé reeds op bepaalde mogelijke problemen in zijn referentieaanbod te wijzen en om het te wijzen op de nog steeds bestaande onvolledigheden van zijn aanbod. Daarnaast heeft het BIPT op dat moment ook een model van referentieaanbod overgemaakt aan Brutélé om het een beter totaalbeeld te geven van het standpunt van het BIPT over de ontvangen documenten en om een illustratie te geven van hetgeen een bevredigende uitkomst zou moeten vormen.
10. Brutélé heeft op dat moment de tijd gekregen tot 17 september 2012 om zijn referentieaanbod te vervolledigen en werd gevraagd om zijn referentieaanbod aan te

¹ Brief van het BIPT van 16 februari 2012 aan Brutélé.

passen overeenkomstig de commentaren van het BIPT. Tevens werd gevraagd om de verschillen met het modelreferentieaanbod aan te geven en te verklaren.

11. Op 17 september 2012 heeft het BIPT de gewijzigde versie van het referentieaanbod van Brutélé ontvangen. Hierna heeft er nog één vergadering met Brutélé plaats gevonden op 19 september 2012. Brutélé heeft daarop op 17 oktober 2012 nog bijkomende aanpassingen aan het BIPT overgemaakt.

2.2 NATIONALE RAADPLEGING

2.2.1 Wettelijke basis

12. 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-Hoofdstad² (hierna de wet van 30 maart 1995):

“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.

Een openbare raadpleging wordt in elk geval gehouden vóór de bepaling en de analyse van een relevante markt alsook bij de aanduiding van een operator die over een sterke machtspositie beschikt op de markt.

Alle inlichtingen in verband met aan de gang zijnde openbare raadplegingen worden bij het Instituut gecentraliseerd. De resultaten van de openbare raadpleging worden openbaar gemaakt, met inachtneming van de regels inzake vertrouwelijkheid van de bedrijfsgegevens.

De Koning bepaalt, na advies van het Instituut, de nadere regels van de openbare raadpleging en van de bekendmaking van de resultaten ervan.”

2.2.2 Synthese van de reacties

13. [Wordt later ingevuld]

² Wet van 30 maart 1995 betreffende de elektronische-communicatienetwerken en diensten en de uitoefening van omroepactiviteiten in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad.

2.3 DE RAADPLEGING VAN DE MEDIAREGULATOREN

2.3.1 Wettelijke basis

14. 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 televisie³.
15. 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.

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 Regulatoren 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 mediaregulatoren

16. [Wordt later ingevuld]

³ 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.

2.4 DE EUROPESE RAADPLEGING

2.4.1 Wettelijke basis

17. Artikel 7, § 3, van de Kaderrichtlijn⁴ bepaalt dat de Europese Commissie, BEREC en de nationale regelgevende instanties als volgt moeten worden geconsulteerd:

« 3. Behalve wanneer anders bepaald in aanbevelingen of richtsnoeren die zijn vastgesteld op grond van artikel 7 ter, nadat de in artikel 6 bedoelde raadpleging is afgesloten, maakt een nationale regelgevende instantie, wanneer zij voornemens is een maatregel te nemen die:

valt binnen de draagwijdte van de artikelen 15 of 16 van deze richtlijn of de artikelen 5 of 8 van Richtlijn 2002/19/EG (toegangsrichtlijn); en

van invloed is op de handel tussen de lidstaten,

de ontwerpmaatregel tegelijkertijd toegankelijk is voor de Commissie, BEREC en de nationale regelgevende instanties in andere lidstaten, vergezeld van een motivering, overeenkomstig artikel 5, lid 3, en brengt zij de Commissie, BEREC en de andere nationale regelgevende instanties daarvan op de hoogte. De nationale regelgevende instanties, BEREC en de Commissie krijgen een maand de tijd om opmerkingen in te dienen bij de nationale regelgevende instantie in kwestie. De periode van één maand kan niet worden verlengd. »

18. Deze bepaling is omgezet door artikel 40/13, § 3, van de wet van 30 maart 1995:

Art. 40/13 § 3. Voorzover 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.

⁴ Richtlijn 2002/21/EG van het Europees Parlement en de Raad van 7 maart 2002 inzake een gemeenschappelijk regelgevingskader voor elektronische-communicatienetwerken en -diensten, PB. L. 108, 24 april 2002, 41.

2.4.2 Werkwijze en resultaten van de Europese raadpleging

19. [Wordt later ingevuld]

3 REGLEMENTAIR KADER

20. 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, kostenbasing en transparantie opgelegd kunnen krijgen⁵.
21. De analyse van deze markt is uitgevoerd in de beslissing van 1 juli 2011 betreffende de analyse van de omroepmarkt van de Conferentie van Regulators voor de elektronische Communicatiesector op basis van artikel 3 van het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006.⁶
22. 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 Brutélé moet aanbieden. Dit houdt onder andere in dat Brutélé 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 breedbanddiensten⁷. Brutélé moest 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-Hoofdstad⁸.
23. 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.
24. 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 voorhand te kunnen beoordelen of deze voorwaarden wel gunstig zijn⁹. Dergelijke informatie is

⁵ 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.

⁶ 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.

⁷ CRC beslissing van 1 juli 2011 aangaande de analyse van de markt voor televisieomroep in het tweetalig gebied Brussel Hoofdstad, §§ 848, 928 en 1033.

⁸ CRC beslissing van 1 juli 2011 aangaande de analyse van de markt voor televisieomroep in het tweetalig gebied Brussel Hoofdstad, §§ 850 930 en 1035.

⁹ 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*

essentieel voor de begunstigen opdat zij een accuraat en rendabel businessplan op kunnen stellen.

25. Dit wordt bevestigd in artikel 40/11, §8 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.”

26. 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.”¹⁰

27. Het BIPT zal dus het referentieaanbod controleren en een of meerdere besluiten nemen aangaande de kwalitatieve en kwantitatieve aspecten hiervan. Brutélé beschikt over een periode van zes maanden vanaf het besluit van het BIPT betreffende ten minste de kwalitatieve aspecten van het voorstel van referentieaanbod om het referentieaanbod operationeel te maken¹¹.

28. In de CRC beslissing van 1 juli 2011 wordt bepaald wat er tenminste moet behandeld worden in het referentieaanbod. Het referentieaanbod behandelt dus onder andere de technische en tarifaire voorwaarden in verband met de toegang, de collocatiediensten, de

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.”

¹⁰ CRC beslissing van 1 juli 2011 aangaande de analyse van de markt voor televisieomroep in het tweetalig gebied Brussel Hoofdstad, §§ 852, 932 en 1037.

¹¹ CRC beslissing van 1 juli 2011 aangaande de analyse van de markt voor televisieomroep in het tweetalig gebied Brussel Hoofdstad, §§ 850 930 en 1035.

informatiesystemen, de leveringsvoorwaarden, de technische beperkingen, de migratie van de eindgebruikers en de wijzigingen aan het zenderaanbod¹².

29. Het BIPT zal via het huidige besluit het voorstel van referentieaanbod van Brut   beoordelen. Dit besluit heeft betrekking op de kwalitatieve aspecten van het referentieaanbod.

¹² CRC beslissing van 1 juli 2011 aangaande de analyse van de markt voor televisieomroep in het tweetalig gebied Brussel Hoofdstad, §§ 853, 933 en 1038.

4 ANALYSE VAN HET REFERENTIEAANBOD VOOR DE WHOLESALEDIENSTEN VAN BRUTÉLÉ

4.1 VOORWAARDELIJKE TOEGANGSSYSTEEM (CAS SYSTEEM)

4.1.1 Probleemstelling

30. Betreffende de implementatie van het voorwaardelijk toegangssysteem (CAS systeem)¹³ heeft elke kabeloperator voor een verschillende implementatie gekozen:

30.1. In het Brutélé referentieaanbod (secties 2.2.1 en 2.2.2.) wordt een apart CAS-systeem uitgebouwd voor de encryptie van alle kanalen. Dat systeem zal worden gedeeld door alle begunstigden. Brutélé kiest voor NAGRA MERLIN als CAS vendor en zal een kloon van het bestaande VOO CAS systeem maken. Brutélé zal het beheer voor zijn rekening nemen. *Le Bénéficiaire gère ses Clients Finals via son propre 'Subscriber Management System' (SMS) et s'interface sur le CAS « wholesale », via une connexion sécurisée, pour l'envoi des droits sur ses propres cartes d'accès*¹⁴

30.2. In het referentieaanbod van Telenet (sectie 3.1.3) is voorzien dat alle begunstigden met één gedeeld CAS systeem van een derde partij moeten werken. De Begunstigden staan in voor de commerciële en werkrelatie met de CAS vendor. Dit CAS systeem moet volledig extern worden gehost – dit betekent dat er geen onderdelen in Telenet locaties aanwezig zullen zijn. Alle communicatie tussen het CAS systeem en de Telenet VHE¹⁵ moet dan via beveiligde netwerkverbindingen verlopen.

30.3. In het kader van zijn referentieaanbod wil Coditel een apart CAS systeem opzetten voor de versleuteling van alle kanalen, wat gedeeld zal worden door alle begunstigden. Bij Coditel worden de begunstigden verantwoordelijk voor de uitbating van dat CAS systeem. Coditel zelf zal instaan voor de activatie van de smart cards en is eveneens bereid om de verantwoordelijkheid op te nemen aangaande de logistiek van de smart cards.

31. Daarnaast is de informatie in het referentieaanbod van Brutélé omtrent het CAS systeem onvoldoende.

¹³ CAS systeem: het voorwaardelijk toegangssysteem is een systeem dat nagaat of de televisiekijker toegang mag hebben tot bepaalde omroepinhoud. Afhankelijk van het gekozen abonnement zullen bepaalde zenders al dan niet toegankelijk zijn.

¹⁴ Vrije vertaling: "De begunstigde beheert zijn eindklanten via een eigen 'Subscriber Management System' (SMS) en sluit zich aan op de wholesale CAS, via een beveiligde verbinding, voor het versturen van rechten op zijn eigen toegangskaarten."

¹⁵ Video Head End: netwerklocatie waar de beeldsignalen van de verschillende zenders verzameld worden en daarna voorzien van de juiste gebruikersrechten op het netwerk geplaatst worden.

4.1.2 Analyse

32. Het CRC besluit van 1 juli 2011 stelt dat de referentieaanbieder "een duidelijke kijk op de technische architectuur" moet garanderen¹⁶. In die zin vindt het BIPT dat de informatie in het referentieaanbod omtrent het CAS systeem onvoldoende is om de begunstigde in staat te stellen de technische architectuur volledig te begrijpen en daaruit af te kunnen leiden welke stappen hij zelf moet zetten om de gewenste dienst uiteindelijk te kunnen aanbieden. Hoewel verdere detailinformatie voor een begunstigde nodig is om effectief tot implementatie over te kunnen gaan, houdt het ontbreken hiervan hem op dit ogenblik niet tegen om zijn business plan in te schatten. Desalniettemin verwacht het BIPT dat Brutélé zo snel mogelijk de volgende ontbrekende elementen verschaft:

32.1. Network connections and configurations

Dit document beschrijft hoe de begunstigde connecteert met het kabelnetwerk en hoe de netwerkverbindingen voor de verschillende diensten, die de kabeloperator aan de begunstigde aanbiedt, moeten gebeuren.

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

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

32.3. VOD session Set-up

De VOD server wordt beheerd door de begunstigde en dus zal dit document beschrijven hoe de VOD server capaciteit op het kabelnetwerk kan reserveren en hoe het IP adres, waarop dit beeldmateriaal kan gestreamd worden, gecommuniceerd wordt aan de VOD server.

¹⁶ Paragraaf  942 van de CRC beslissing van 1 juli 2011: "Het bestaan van een referentieaanbod garandeert de begunstigten 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."

32.4. Broadband Internet: Service Profiles and Modem configuration files

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

32.5. Specification for Cable Modem Provisioning

Dit document beschrijft hoe een modem geïnstalleerd wordt op het kabelnetwerk. Dit document is noodzakelijk om de begunstigde toe te laten aan zijn modemleverancier de noodzakelijke specificaties te geven zodat de modem compatibel is met het kabelnetwerk.

32.6. Web Application – description of XML content

Dit document beschrijft hoe een OLO toegang krijgt tot de webapplicatie van de kabeloperator (SOAP/Restfull, HTTP or FTP,...) en welk berichtformaten er gebruikt worden.

32.7. Device Monitoring & Management

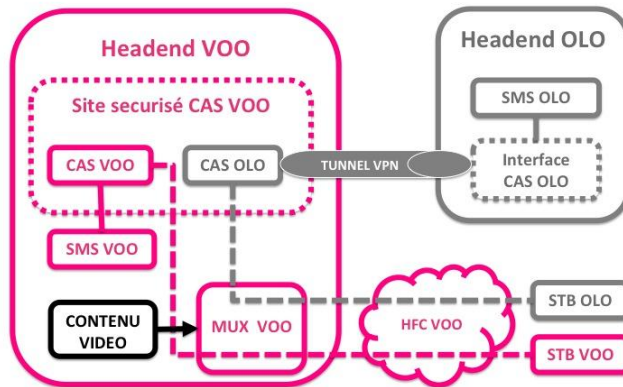
Dit document beschrijft welke toepassingen er voorzien worden door de kabeloperator om de begunstigde toe te laten de modem en de tv decoder bij de klant thuis op te volgen en te beheren.

33. De CRC beslissing van 1 juli 2011 heeft de SMP operatoren de mogelijkheid gelaten om het CAS systeem op drie verschillende wijzen te implementeren¹⁷. In het volgende deel worden de door de kabeloperatoren voorgestelde keuzes toegelicht en becommentarieerd.

34. Het voorstel van Brutélé en Coditel behelst het opzetten van een apart CAS systeem (een kloon van het bestaande CAS systeem) voor het afhandelen van alle gebruikers van alle Begunstigden. Dergelijke oplossing is eenvoudig in vergelijking met het voorstel van Telenet omdat het minder operationele opvolging en minder kennis vereist dan het voorstel van Telenet. De uitbating van een CAS systeem is complex en vereist gekwalificeerd personeel dat misschien niet gemakkelijk te vinden is.

¹⁷ Zie paragraaf §892 van de CRC beslissing van 1 juli 2011.

Integration CAS VOO-OLO



Figuur 1 :CAS voorstel van Brutélé

35. Brutélé en Coditel beweren beide dat dit de beste manier is om de integriteit van het netwerk te garanderen. Deze stelling lijkt niet helemaal terecht, gezien de content op geen enkele manier bedreigd kan worden, zolang het voor de begunstigden geïntroduceerde systeem aan de gangbare industriënormen terzake voldoet.
36. Wel bestaat het risico in het voorstel van Brutélé en Coditel dat de begunstigde geremd wordt in het ontplooiën van een innovatieve strategie op het gebied van content producten, aangezien het CAS systeem een kloon is van het bestaande CAS systeem en de begunstigde voor alles afhankelijk is van de assistentie van het personeel van de kabeloperator dat als tussenpersoon optreedt tussen de leverancier van dit CA systeem en de begunstigden. Het is dus mogelijk dat een dergelijke bijkomende stap de contractuele, commerciële en operationele samenwerking tussen alle partijen zal bemoeilijken en vertragend zal werken.
37. Alle contractuele, commerciële en onderhouds aspecten in verband met het CAS systeem verlopen direct tussen Brutélé en de leverancier van het CAS systeem, zijnde in dit geval Nagra. Dit houdt oa in dat de interacties van de begunstigde(n) met het CAS systeem zonder tussenkomst van Brutélé kunnen verlopen, met name voor de volgende processen:
 - Het activeren en deactiveren van smart cards;
 - Alle logistieke processen rond smart cards.
38. Echter voor het bepalen van zijn eigen boeketten moet de begunstigde contact opnemen met Brutélé die het CAS systeem zal uitbaten.

39. Het voorstel van Telenet omvat een architectuur waarbij de CA host apparatuur¹⁸ van het CAS systeem niet gecollocerd is in de video head end¹⁹ van Telenet. Het niet samenplaatsen van deze elementen is niet vanzelfsprekend want veel CAS aanbieders en/of content aanbieders kunnen weigeren dit te accepteren vanuit veiligheidsoverwegingen. De betrokken apparatuur is namelijk verantwoordelijk voor het versleutelen van de beelden en belet dat de beelden gepirateerd kunnen worden. Het is dus essentieel dat de hardware die verantwoordelijk is voor de versleuteling maximaal beveiligd wordt. Het CAS systeem bevindt zich vaak in een afgesloten ruimte bij de kabeloperator waar enkel het personeel van de CAS integrator toegang tot heeft. De CA Host functie van dit CAS systeem zou beter in de video head-end geïntegreerd worden op dezelfde manier als de eigen CA host component van Telenet zodat de decryptie van digitale omroepinhoud mogelijk is. Het mechanisme dat daarvoor gebruikt wordt, staat in de industrie bekend als "DVB Simulcrypt".
40. Het Telenet voorstel is complex indien er meerdere begunstigden zijn. Deze moeten dan onderling overeenkomen in verband met de keuze en operaties van het CAS systeem. In praktijk zal ervoor moeten gezorgd worden dat de "eerstkomende" begunstigde het CAS systeem zodanig opzet of laat opzetten dat de toetreding van bijkomende begunstigden naderhand mogelijk is. Deze oplossing heeft tot gevolg dat de certificatie van het CAS systeem en alle gelieerde systemen moeilijker zal zijn bij Telenet dan de certificatie van de CAS kloon bij Brutélé. En dit is net door de grote vrijheid van de begunstigden bij Telenet.
41. Het potentiële voordeel van de Telenet architectuur is dat ze – eens opgezet – de begunstigde(n) toelaat Digitale TV diensten te ontplooien op de netwerken van de verschillende operatoren (Telenet, Brutélé/Tecteo, Coditel (Numericable)) met eenzelfde CAS systeem. Dit kan dan ook betekenen dat (mits relatief kleine softwareaanpassingen) dezelfde TV decoder²⁰ gebruikt zou kunnen worden op deze drie netwerken. Door zelf de CAS te kiezen en te beheren, kunnen de begunstigden hun eigen werking en kosten optimaliseren en zijn de kosten – zowel qua investering als qua werking - voor de kabeloperatoren lager.
42. Alle contractuele, commerciële en operationele aspecten ivm het CAS systeem verlopen verder direct tussen de begunstigde(n) en de leverancier/uitbater van het CAS systeem. Dit houdt oa in dat de interacties van de begunstigde(n) met het CAS systeem zonder tussenkomst van Telenet kunnen verlopen, met name voor de volgende processen:

¹⁸ CA host apparatuur voorziet het beeldmateriaal van een voorwaardelijke toegang zodat enkel de gebruikers met de juiste rechten toegang krijgen tot deze beelden.

¹⁹ Video Head End: netwerkklocatie waar de beeldsignalen van de verschillende zenders verzameld worden en daarna voorzien van de juiste gebruikersrechten op het netwerk geplaatst worden.

²⁰ Set Top Box die bij de klant thuis geïnstalleerd wordt om de ontvangen signalen om te vormen tot beelden die op een TV kunnen getoond worden. De box controleert tevens of de kijker over de juiste gebruikersrechten van elk van de aangevraagde zenders beschikt.

- 42.1. Het definiëren van boeketten op het CAS systeem;
- 42.2. Het activeren en deactiveren van smart cards;
- 42.3. Alle logistieke processen rond smart cards.

4.1.3 Conclusie

- 43. Op basis van paragraaf 892²¹ van de CRC beslissing van 1 juli 2011 worden er aan de SMP operatoren drie mogelijkheden voor wat betreft het CAS systeem gelaten. Hieruit kunnen zij in principe vrij kiezen²².
- 44. Het BIPT vindt dat de informatie in het referentieaanbod omtrent het CAS systeem onvoldoende is om de begunstigde in staat te stellen de technische architectuur volledig te begrijpen en daaruit af te kunnen leiden welke stappen hij zelf moet zetten om de gewenste dienst uiteindelijk aan te kunnen bieden. Om een begunstigde toe te laten over te gaan tot implementatie, moet Brutélé de elementen verschaffen die in het stuk analyse hierboven vermeld worden.

4.2 CERTIFICATIE VAN MATERIAAL & TECHNICI

4.2.1 Probleemstelling

- 45. In zijn brief²³ van 27 juli 2012 heeft het BIPT reeds een aantal opmerkingen gemaakt bij sommige secties van het ontwerp voor referentieaanbod van Brutélé betreffende de certificatie van materiaal en technici. Het gaat meer bepaald over de volgende onderdelen:

²¹ “De operator met een sterke machtspositie zal een van de architecturen kunnen kiezen die overeenstemmen met deze figuur en zal de begunstigde een vrije toegang tot de gegevens en tot het beheer van zijn klanten moeten verlenen.”

²² Het risico bestaat uiteindelijk dat een Begunstigde die Digitale TV diensten wil aanbieden op de netwerken van Brutélé, Telenet en Coditel op deze manier wel 3 verschillende types TV decoders moet ontwikkelen voor de 3 verschillende CA systemen die worden uitgerold.

²³ Brief van het BIPT van 20 juli 2012 aangaande het voorstel van referentieaanbod aangaande de omroepmarkt met bijlagen aangaande de preliminaire commentaar van het BIPT en het model van referentieaanbod zoals door het BIPT opgesteld.

sectie 2.1.4²⁴ “Installation Intérieure”, sectie 2.2.6²⁵ “Installation Intérieure” en sectie 4.1.2.²⁶ “Activation d’un Service Utilisateur Final” van het main body document.

46. Deze secties bespreken de certificatie van het materiaal dat de begunstigde mag gebruiken bij de binnenhuisinstallaties en de technici die deze installaties uitvoeren.

4.2.2 Analyse

1° Noodzaak om de interventies te onderscheiden

47. Een eerste opmerking slaat op de secties 2.1.4 en 2.2.6. waarin vermeld wordt dat de begunstigde en zijn techniekers zelf verantwoordelijk zijn voor de installatie en herstel van de binnenhuisapparatuur en dat alle techniekers van de begunstigde voorafgaand door Brutélé gecertificeerd moeten worden. Het gevolg van deze secties zijn dat de begunstigde geen klanten zal kunnen helpen totdat hij beschikt over gecertificeerde technici.
48. Het BIPT is van mening dat een aantal bijkomende maatregelen door Brutélé moeten voorzien worden om te vermijden dat een effectieve toetreding van een begunstigde tot de markt aanzienlijk uitgesteld wordt totdat de technici gecertificeerd zijn:
- 48.1. Brutélé moet starten met de certificaties voordat het systeem geïmplementeerd is zodat de begunstigde kan starten met installaties van zodra het systeem gebruikt kan worden;
 - 48.2. Er moeten voldoende certificatiesessies voorzien worden;
 - 48.3. Technici die beschikken over een certificaat, moeten de sessie niet overdoen;
 - 48.4. De sessies zijn non-discriminerend tussen installateurs van Brutélé-producten en die van de begunstigden.

²⁴ Les techniciens qui exécutent les actions d’installation, de maintenance et de réparation de l’Installation Intérieure doivent être certifiés préalablement par Brutélé sur la base de la procédure de certification décrite dans cette Offre de Référence, et doivent s’engager à respecter des spécifications techniques décrites en annexe de cette offre.

²⁵ Le(s) décodeur(s) utilisé(s) et les techniciens qui exécutent les actions d’installation, de maintenance et de réparation de l’Installation Intérieure doivent être certifiés préalablement par Brutélé sur la base de la procédure de certification décrite dans cette Offre de Référence.

²⁶ Toute activation effective requiert de la part de Brutélé, une prestation sur place et dans l’habitation du Client Final, notamment pour la validation de l’installation, l’installation ou le remplacement du Point de Connexion, la suppression d’un filtre existant et le placement d’un repère d’identification de la ligne. L’installation chez le Client Final d’un NIU conforme est requise pour l’activation de tout Service Utilisateur Final demandé par le Bénéficiaire.

49. Het voorzien van dergelijke stappen voorkomt dat het certificeren van techniekers een knelpunt wordt. Deze maatregelen zorgen er dus voor dat eenmaal het referentieaanbod operationeel is, de begunstigden ook onmiddellijk ervan gebruik zullen kunnen maken en dat op een zo soepel en efficiënt mogelijke manier.

2° Interventies ter plaatse

50. In sectie 4.1.2 stelt Brutélé: elke activatie noodzaakt een interventie ter plaatse²⁷, ongeacht of de bestelling van de klant een dergelijke interventie vereist. Daarenboven moet er bij elke activatie een NIU geïnstalleerd worden omdat dit een duidelijk demarcatiepunt tussen de verantwoordelijkheid van de begunstigde en Brutélé zou vormen.
51. Er zijn verschillende redenen die een interventie ter plaatse kunnen rechtvaardigen, zeker indien er enkel sprake is van nieuwe klanten zoals tot nu toe het geval was voor Brutélé. Maar door de opening van de kabel, bestaat de mogelijkheid dat een klant verhuist van Brutélé naar een begunstigde. In dat geval, heeft Brutélé al de installatie gecontroleerd, een NIU of identificatiepunt geïnstalleerd en een eventuele filter verwijderd. Indien de klant slechts verandert van operator, maar hetzelfde product blijft behouden zijn er geen aanpassingen aan de binnenhuisinstallatie nodig. Het BIPT vindt dus dat er verschillende scenario's bestaan die geen of een aangepaste interventie nodig hebben onder andere:
- 51.1. De eindklanten die migreren naar het analoge TV aanbod van een begunstigde hebben geen interventie nodig want hun installatie verandert niet. De aansluiting blijft immers aan de distributieve poort van de NIU. Zelfs indien de klant, voor dit product, nog niet beschikt over een NIU, dan heeft deze nog altijd geen NIU nodig en dus is er geen installatie nodig.
- 51.2. Eindklanten die migreren naar het digitale TV product zonder interactiviteit, hebben geen interventie nodig want hun installatie verandert niet. De aansluiting blijft in dit geval aan de distributieve poort van de NIU. De begunstigde moet enkel zijn modem verbinden met de NIU en dan kan de eindklant de digitale kanalen van Brutélé bekijken. Indien de eindklant nog niet zou beschikken over een NIU, dan moet deze inderdaad geïnstalleerd worden door Brutélé.
- 51.3. Andere activiteiten zoals nieuwe klanten die TV en internet bestellen bij een begunstigde hebben echter wel degelijk een installatie nodig van een NIU.
52. Het BIPT herinnert eraan dat Brutélé een operator niet kan dwingen om meer prestaties aan te kopen dan strikt gezien noodzakelijk is. Overeenkomstig paragraaf 849 van de CRC

²⁷ Met name voor de validering van de installatie, het installeren of vervangen van het interconnectiepunt, het verwijderen van een bestaande filter en de plaatsing van een identificatie indicator.

beslissing van 1 juli 2011²⁸ is het duidelijk dat een begunstigde enkel de prestaties moet kopen die hij nodig heeft.

53. Bovendien lijkt er een discriminatoire behandeling te bestaan tussen de eindgebruikers van Brutélé zelf en die van de begunstigden: Brutélé wil voor de eindgebruikers van de begunstigden systematisch een NIU plaatsen daar waar het dit voor zijn eigen klanten met dezelfde diensten niet nodig vindt en bovendien wil Brutélé de kosten hiervan verhalen op de begunstigde of –indirect – diens eindgebruikers. Gezien dat Brutélé onderworpen is aan een verplichting tot niet-discriminatie²⁹ is het evident dat zij dergelijke bepalingen uit zijn referentieaanbod moet verwijderen.

4.2.3 Conclusie

54. Het BIPT is van mening dat de door haar voorgestelde bijkomende maatregelen betreffende de certificering van het materiaal en de techniekers door Brutélé moeten voorzien worden om te vermijden dat een effectieve toetreding van een begunstigde tot de markt aanzienlijk uitgesteld wordt.
55. Brutélé moet ervoor zorgen dat er geen discriminatoire behandeling bestaat tussen de eigen retail afdeling en de begunstigden. Dit houdt onder andere in dat het dezelfde voorwaarden moet hanteren voor de plaatsing van een NIU voor wat betreft de eigen klanten en de klanten van de begunstigde.

4.3 VOORSPELLINGSSYTEEM

4.3.1 Probleemstelling

56. In de secties 3.2.2.1 « Service de Revente de l'Offre Analogique »³⁰, 3.2.2.2 « Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique »³¹, 3.2.2.3 « Service de Revente de l'Offre d'Accès Haut Débit »³² en 4.6 van het referentieaanbod³³ en in sectie 3 van Appendix 3 (SLA) en sectie 3 van appendix 7 (prévisions) geeft Brutélé zichzelf het recht om de SLA niet toe te passen indien de forecasting verschilt van de realiteit.

²⁸ « Het referentieaanbod dient de alternatieve operatoren in staat te stellen enkel die prestaties te kopen die ze nodig hebben »

²⁹ Overeenkomstig §§842, 921 en 1026 van de CRC beslissing van 1 juli 2011.

³⁰ L'opérateur alternatif doit respecter les exigences suivantes : Une prévision des volumes opérationnels, pour la première année de Revente de l'Offre Analogique, par chef-lieu de province et ce pour des raisons opérationnelles de qualité de service.

³¹ L'opérateur alternatif doit respecter les exigences suivantes : Une prévision des volumes opérationnels pour la première année de Revente de l'Accès à la Plateforme de Télévision numérique, y compris pour l'Accès VOD, par chef lieu de province et ce pour des raisons opérationnelles de qualité de service.

³² L'opérateur alternatif doit respecter les exigences suivantes : Une prévision des volumes opérationnels pour la première année de Revente de l'Offre d'Accès Haut Débit par type de Profil et par chef lieu de province et ce pour des raisons opérationnelles de qualité de service.

³³ Dans le cas où les volumes réels diffèrent des prévisions fournies par le Bénéficiaire, les niveaux de « SLA » ne s'appliquent pas.

57. Daarenboven heeft het BIPT een aantal opmerkingen bij het voorgestelde voorspellingssysteem zoals voorgesteld in sectie 2.1³⁴ van de appendix 7: “prévisions des volumes”.

4.3.2 Analyse

58. Het BIPT erkent het belang van een voorspellingssysteem voor de gereguleerde operatoren en heeft er begrip voor dat Brutélé een voorspellingssysteem wenst te integreren. Een dergelijk voorspellingssysteem kan nuttig zijn voor het correct toewijzen van de werkverdeling en voor het geven van een garantie op de dienstverlening. Ook Belgacom gebruikt een dergelijk voorspellingssysteem in zijn referentieaanbiedingen.
59. Brutélé is echter overeenkomstig de CRC beslissing van 1 juli 2011 ook onderworpen aan een aantal verplichtingen, zoals de verplichting tot toegang tot het netwerk en non-discriminatie.
60. Het is echter niet redelijk om het detailniveau van de voorspellingssysteem en de voorwaarden voor de begunstigden in die mate complex en strikt te maken dat ze wel degelijk een belemmering voor de concurrentie vormen. Een voorspellingssysteem dat op een dergelijke wijze is opgesteld heeft als gevolg dat de SLA's niet nageleefd worden en er dus ook geen compensaties moeten betaald worden hiervoor. Dit kan op zijn beurt leiden tot een algemene verzwakking van de geleverde dienstkwaliteit gezien de stimulus om zich te richten op de SLA's, namelijk de eventuele compensaties die zouden moeten betaald worden, door onduidelijkheid en complexiteit verdwijnt. In die zin wil het BIPT dat Brutélé zijn voorstel op de volgende vlakken aanpast:
- 60.1. Het BIPT acht een opsplitsing per breedbandprofiel onredelijk. De klantenbasis van de begunstigde is niet van die aard dat ze in vergelijking met de eigen klanten van Brutélé een doorslaggevende impact heeft op de dimensionering van de transportcapaciteit. Het opsplitsen van de voorspelde volumes in kleinere subcategoriën zal alleen maar leiden tot onwerkbare afwijkingen bij deze voorspellingen waarbij de afwijking zelfs groter kan worden dan de schatting zelf.
- 60.2. Daarenboven is een voorspellingshorizon van 12 trimesters, zijnde 3 jaar, onredelijk lang. Geen enkele operator heeft een accurate visie op het aantal klanten hij normalerwijze zal kunnen aantrekken over een periode van 3 jaar. Zelfs met een toegestane foutenmarge van 30% is het onredelijk om te verwachten dat een operator een dergelijke berekening kan uitvoeren. Een dergelijk lange voorspellingsperiode impliceert immers dat een operator nu al weet welke promoties of andere commerciële campagnes hij zal willen uitvoeren

³⁴ Pour chaque trimestre, la prévision doit être différenciée par produit et par zone géographique. en fonction des volumes anticipés. Les règles spécifiques sont décrites ci-dessous dans la section « Niveau de détail de la prévision de volume ».

over 2,5 jaar en wat daar de te verwachten impact van zal zijn op zijn klantenbestand. De toepassing van een dergelijk systeem is trouwens zeker onredelijk specifiek in de sector van elektronische communicatie en audiovisuele diensten gezien de omvangrijke en vaak snelle technologische veranderingen waaraan deze sector onderworpen is. Een operator kan op dit moment niet voorspellen welke veranderingen de markt zal ondergaan over een dergelijke periode en wat daar de impact van zal zijn op zijn businessplan. De normale praktijk in de telecomsector is een rollende maandelijkse voorspelling voor de komende 6 maanden. In vergelijking met deze praktijk is een voorspelling voor de 12 komende trimesters zeer uitzonderlijk en dus een onredelijke eis. Daarom besluit het BIPT dat een voorspellingshorizon van zes maanden voldoet om Brutélé op redelijke wijze in te kunnen laten schatten wat de werklast zal zijn in de toekomst en aan de begunstigde geen onredelijke eisen op te leggen voor wat betreft het correct kunnen inschatten van toekomstige bestellingen.

- 60.3. In het systeem dat Brutélé voorstelt kunnen er elk trimester wijzigingen aangebracht worden aan het voorspelde volume. De mogelijkheid tot trimesteriële wijzigingen is gebaseerd op de totale voorspellingshorizon die Brutélé hanteert, zijnde 12 trimesters. Gezien het BIPT van mening is dat deze totale voorspellingshorizon moet ingekort worden tot 6 maanden, is het logischer om te werken met een systeem dat maandelijks wijzigingen toelaat aan het voorspelde volume. Indien het BIPT zou vasthouden aan de trimestriële voorspellingen, dan heeft dit tot gevolg dat de begunstigde slechts op twee momenten zijn voorspellingen kan aanpassen nl éénmaal zes maanden voor de start van het betrokken trimester, éénmaal drie maanden ervoor. Dit systeem biedt de begunstigde en Brutélé te weinig flexibiliteit bij het berekenen en reserveren van de installatiecapaciteit. Daarom vindt het BIPT dat alle bepalingen in de forecasting annex moeten aangepast worden aan maandelijkse waarden: bv in plaats van een maximaal dagelijks volume van installaties van 3% in het kader van het trimestriële voorspellingssysteem wordt dit een maximaal dagelijks volume van 10% in het kader van het voorspellingssysteem met maandelijkse wijzigingen. Daarenboven is een maandelijks systeem de standaard in de sector: Belgacom en Telenet hanteren allebei een maandelijks voorspellingssysteem.
- 60.4. Brutélé vernauwt geleidelijk de toegestane afwijkingen tussen opeenvolgende trimestriële voorspellingen van 30% naar 25%, 20%, 15%, tot 10%. Bijvoorbeeld als de eerste voorspelling (in het voorstel van Brutélé is dit de periode van 12 tot 6 trimesters voor het beoogde trimester) 100 lijnen was, dan mag bij de volgende voorspelling (in dit geval 5 trimesters voor het beoogde trimester) deze waarde aangepast worden naar een getal tussen 70 en 130. Hoe dichter het voorspelde trimester bij de installatiedatum komt, des te kleiner de toegestane afwijking waardoor de intervallen verkleinen naar 53-163 (4 trimesters voor het beoogde trimester), 42-196 (3 trimesters voor het beoogde

trimester), 36-225 (2 trimesters voor het beoogde trimester), 32³⁵-248³⁶ (1 trimester voor het beoogde trimester). Brutélé verplicht dus de begunstigden in de laatste stadia om in die mate correcte voorspellingen uit te voeren dat er slechts een afwijking van 10% of 15% mag bestaan. Indien in het voorstel van Brutélé de begunstigde een grotere afwijking³⁷ heeft dan die 10 of 15%, dan geldt de SLA betreffende de activering van de lijn voor de begunstigde niet. Het BIPT acht dat deze marges onredelijk klein zijn. In het begin zullen de meeste geïnteresseerde operatoren kleine volumes van bestellingen doen waarbij een afwijking van 10% tot 15% zeer snel bereikt is en waarbij de begunstigde dus niet verzekerd is van een behoorlijke dienstkwaliteit. Dit is problematisch gezien een nieuwe operator zeker in de beginfase een goede dienstverlening moet kunnen aanbieden. Anders zullen nieuwe klanten snel afhaken en zal de reputatie van de nieuwe operator reeds vroeg schade oplopen. Ter vergelijking, andere spelers in de telecomsector hanteren veeleer een marge van 20%. Dit leidt het BIPT tot de conclusie dat het door Brutélé gehanteerde voorspellingssysteem een afwijking van tenminste 20% moet toestaan gemutualiseerd over het volume van alle begunstigden samen opdat een redelijk handelende begunstigde op een accurate wijze zijn toekomstige bestellingen kan voorspellen.

61. Het BIPT vindt dat er een bijkomende bepaling moet komen betreffende de voorspellingsregels tijdens de startperiode, zijnde de eerste zes maanden na de lancering van het eerste product. Indien een begunstigde operator een nieuw product lanceert, dan geniet Brutélé van een leercurve wat betreft de SLA verplichting. Deze gunst wordt ook verleend aan de begunstigde operator die niet-bindende voorspellingen zal maken voor Brutélé.
62. Zonder een succesvolle lancering van zijn product, kan een begunstigde geen winstgevend product ontwikkelen. Teneinde deze lancering niet te belemmeren heeft het BIPT al een aantal drempels weggenomen door o.a. een leercurve op te leggen voor het voorspellingssysteem bij de begunstigde en een aggregatie van voorspellingen over het spreidingsgebied van Brutélé. In dat opzicht acht het BIPT het eveneens nuttig dat wanneer een begunstigde minder dan 50 bestellingen per maand en per zone voorziet, hij geen voorspellingen moet geven. In de praktijk komt dit neer op een minimum van 150 lijnen per maand voor het dekkingsgebied van Brutélé. Het BIPT acht dat dit een redelijke

³⁵ $70 = (1-0,3) \times 100$ waarbij 0,30 de maximale aanpassing is. $53 = (1-0,25) \times 70$ waarbij 0,25 de maximale aanpassing is. $42 = (1-0,2) \times 53$ waarbij 0,2 de maximale aanpassing is. $36 = (1-0,15) \times 42$ waarbij 0,15 de maximale aanpassing is. $32 = (1-0,1) \times 36$ waarbij 0,1 de maximale aanpassing is.

³⁶ $130 = (1+0,3) \times 100$ waarbij 0,30 de maximale aanpassing is. $163 = (1+0,25) \times 130$ waarbij 0,25 de maximale aanpassing is. $196 = (1+0,2) \times 163$ waarbij 0,2 de maximale aanpassing is. $225 = (1+0,15) \times 196$ waarbij 0,15 de maximale aanpassing is. $248 = (1+0,1) \times 225$ waarbij 0,1 de maximale aanpassing is.

³⁷ Er wordt enerzijds gesproken van een underrun, dit wil zeggen er zijn minder bestellingen dan gepland, en anderzijds van een overrun, dit wil zeggen er zijn meer bestellingen dan gepland.

bepaling is gezien de verwaarloosbaarheid van een drempel van 150 lijnen in verhouding tot de klantenbasis van Brutélé³⁸.

63. Voor de begunstigde operator echter is deze drempel van 150 lijnen van levensbelang, omdat hij op deze manier minder moeite zal ondervinden om een succesvolle business case uit te bouwen. Daarom acht het BIPT het noodzakelijk dat Brutélé een dergelijke drempel hanteert in het referentieaanbod.

4.3.3 Conclusie

64. Het BIPT heeft in deze sectie een aantal opmerkingen geformuleerd betreffende de totale voorspellingstermijn van 12 trimesters, de trimestriële voorspellingen en de toegestane deviaties. Brutélé moet de voorgestelde aanpassingen aanbrengen in zijn referentieaanbieding.
65. 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.
66. Daarenboven moet Brutélé een drempel van 150 lijnen invoeren betreffende het verplicht gebruik van het voorspellingssysteem om tegemoet te komen aan de speciale omstandigheden tijdens de startfase van een nieuw product.
67. Het BIPT vraagt ook aan de sector om zich uit te spreken over het aangeboden voorspellingssysteem.
68. Tenslotte herinnert het BIPT eraan dat Brutélé volgens paragrafen 853, 933 en 1038 van het CRC besluit van 1 juli 2011 geen bindend voorspellingssysteem mag opleggen aan de begunstigde operatoren, alhoewel de impact van afwijkende voorspellingen op de SLA verplichtingen kan beschouwd worden als een de facto bindende voorwaarde. In dat opzicht, vindt het BIPT dat zijn opmerkingen redelijk zijn ten opzichte van de verplichtingen van Brutélé.

4.4 TERMIJNEN EN ELEMENTEN DIE VERSTREKT MOETEN WORDEN VOOR IMPLEMENTATIE.

4.4.1 Probleemstelling

69. In de sectie 3.4. “Implémentation et tests”³⁹ ontbreken er termijnen voor wat betreft de implementatie van het referentieaanbod. Daarnaast ontbreken ook alle details omtrent de « Plan d’implémentation et de test » in Annex 7.3.

³⁸ Uit het jaarverslag van 2011 van Brutélé blijkt dat zij over 245.839 abonnees beschikt.

³⁹ Le plan d’implémentation et de test est un plan d’action détaillé qui décrit toutes les actions nécessaires pour connecter l’infrastructure de l’opérateur alternatif au Réseau de Brutélé, pour tester le système de communication informatisé, pour certifier les équipements et les techniciens l’opérateur alternatif, pour

4.4.2 Analyse

70. Voor wat betreft sectie 3.4. “Implémentation et tests”, de implementatie- en testfase is een essentieel onderdeel van het ontwikkelen van een vloeiende interface tussen de systemen van de begunstigde en Brutélé. Het is dan ook belangrijk dat deze plaatsvindt, maar het BIPT wil dat Brutélé de termijnen en de details van het te doorlopen proces toevoegt aan deze sectie zodat de begunstigde een blik heeft op de weg die hem nog wacht. Het is belangrijk dat Brutélé zich houdt aan deze termijnen zodat er geen onnodige vertraging optreedt bij de ingebruikname van het referentieaanbod. Het referentieaanbod moet alle nodige informatie bevatten opdat de begunstigden zich een duidelijk en accuraat beeld kunnen vormen over de te vervullen voorwaarden.
71. Door te voorzien in een upfront fee in het geval er een pre-contractueel akkoord wordt gesloten tussen Brutélé en de begunstigde acht het BIPT dat het tegemoet gekomen is aan de bezorgdheid van Brutélé op dit gebied⁴⁰.

4.4.3 Conclusie

72. Het BIPT acht het noodzakelijk dat Brutélé de verschillende stappen van de implementatiefase expliciteert en de daarmee verbonden termijnen duidelijk maakt, rekening houdende met een termijn van zes maanden om het referentieaanbod operationeel te maken. Voor de concrete invulling van dit punt verwijst het BIPT naar sectie 6 “De implementatieperiode” van dit besluit.

4.5 HET ONTBREKEN VAN EEN MASSA MIGRATIE PROCEDURE

4.5.1 Probleemstelling

73. Brutélé heeft geen massa-migratie procedure beschreven in zijn referentieaanbod. Nochtans stelt de CRC beslissing van 1 juli 2011 duidelijk dat de SMP operatoren een efficiënte migratie moeten voorzien tussen de SMP operatoren en de begunstigden. Het referentieaanbod moet de voorwaarden inzake tarieven en technische aspecten van de migratie bevatten.⁴¹

4.5.2 Analyse

74. De CRC beslissing van 1 juli 2011 geeft een alternatieve operator veel mogelijkheden om eigen producten te ontwikkelen en te verkopen aan de eindklanten. Er bestaat echter

tester toutes les interfaces entre les systèmes l'opérateur alternatif et les systèmes de Brutélé et, de manière générale, pour valider tout aspect de la solution proposée.

Le Service ne pourra être fourni qu'après la signature du Contrat et la réussite des étapes reprises dans le plan d'implémentation et de test.

⁴⁰ Brutélé was immers van mening, tijdens een vergadering met het BIPT, dat dergelijke implementatie processen pas kunnen opgestart worden indien er een toegangscontract gesloten is of een precontractueel akkoord waarbij er voorzien wordt in de vergoeding van de kosten die gepaard gaan met een dergelijke implementatie.

⁴¹ Zie §§ 853, 933 en 1038 van de CRC beslissing van 1 juli 2011.

weinig ervaring met het ontwikkelen van wholesaleproducten op een kabelnetwerk. Dit volgt uit het feit dat het de eerste keer is in België dat kabeloperatoren hun netwerk moeten openstellen voor andere operatoren en omdat het beheer van een kabelnetwerk op sommige punten aanzienlijk verschillend is van het beheer van een telefonienetwerk. Het kabelnetwerk is een gedeeld medium waarbij alle klanten die aangesloten zijn op dezelfde node een significante invloed op elkaar uitoefenen. Bij een telefonienetwerk beschikt elke eindklant over zijn eigen koperpaar waardoor de invloed van zijn burens veel kleiner is.

75. Alternatieve operatoren die dus toegang willen tot het kabelnetwerk moeten nog een aanzienlijke leercurve afleggen alvorens zij evenveel ervaring hebben als Brutélé bij het uitbaten van kabelproducten. Het is daarom te verwachten dat veel operatoren deze leercurve op hun eigen tempo willen afleggen en in plaats van te opteren voor de implementatie van een volledig referentieaanbod, voor een aanbod zullen gaan met een beperktere draagwijdte. Ze kunnen er bijvoorbeeld voor opteren om sommige onderdelen van een referentieaanbod zoals bv de Video On Demand functionaliteit door Brutélé te laten uitvoeren door middel van een commercieel onderhandeld doorverkoop aanbod, terwijl ze andere aspecten zoals digitale TV zelf kunnen ontwikkelen via het gereguleerd referentieaanbod.
76. Echter wanneer deze operatoren vinden dat ze klaar zijn voor een volgende stap en alle producten zelf willen beheren via het gereguleerd kader, moeten zij de klanten die nog deel uitmaken van een doorverkoop aanbod efficiënt en snel kunnen migreren naar het referentieaanbod. Dergelijke migraties passen niet binnen het toepassingsveld van de normale orders door hun hogere grootteorde. Het gaat hier niet over enkele honderden lijnen per maand, maar over de volledige klantenpopulatie die zo snel mogelijk moet veranderen van aanbod. Brutélé heeft echter geen migratieaanbod ontwikkeld dat toelaat om dergelijke massale migraties voor te bereiden.

4.5.3 Besluit

77. Het BIPT acht het noodzakelijk dat Brutélé een massa-migratie procedure ontwikkelt die de volgende aspecten omvat:
 - 77.1. Een minimum aantal lijnen is noodzakelijk vooraleer men kan spreken van een massa-migratie. Zo vindt het BIPT bijvoorbeeld 200 lijnen per aggregatiepunt een redelijke minimum vereiste;
 - 77.2. Beide partijen zullen een specifieke contactpersoon aanstellen voor een dergelijke migratie wat bijdraagt tot een snelle en efficiënte communicatie;
 - 77.3. Een minimale dienstonderbreking tijdens de migratie moet voorzien worden. Dit verzekert de efficiëntie van het operationele proces en beperkt de impact op de eindklanten van de begunstigde.

4.6 DE KEUZE VAN DE BREEDBANDPROFIELEN

4.6.1 Probleemstelling

78. In sectie 2.3.1 "Service de base"⁴² krijgt de begunstigde de mogelijkheid om nieuwe breedbandprofielen te definiëren uitgaande van de bestaande profielen, rekening houdende met een aantal voorwaarden.

4.6.2 Analyse

79. De CRC beslissing van 1 juli 2011 gaat specifiek in op de verplichtingen die rusten op Brutélé voor wat betreft het aanbieden van verschillende breedbandprofielen. Zo stelt de beslissing expliciet in paragraaf 992:

"Conform artikel 40/10, § 10, derde lid, van de wet van 30 maart 1995 moet de dienst voor doorverkoop van abonnementen: het mogelijk maken zijn eigen snelheden en volumes te bepalen voor verschillende soorten van aanbiedingen. In de EuroDOCSIS-technologie wordt de engineering van het netwerk sterk beïnvloed door de aangeboden maximumsnelheid. Bijgevolg zou het onevenredig zijn om hogere snelheden te bepalen dan de hoogste snelheid aangeboden in de retailaanbiedingen van de SMP-operator. De SMP-operator kan gevraagde snelheden en volumes van andere operatoren enkel weigeren op grond van technische redenen."

80. Brutélé heeft tijdens een vergadering met het BIPT zijn bezorgheid geuit voor wat betreft het ontwikkelen van een groot aantal nieuwe profielen voor meerdere begunstigden. Dit zou het beheer van het netwerk door Brutélé aanzienlijk bemoeilijken.
81. Voor een beter beheer van de beschikbare profielen heeft het BIPT aan de mogelijkheid gedacht om een pool te creëren, bestaande uit alle bestaande retailprofielen van Brutélé (de historische en de nog verkochte profielen) waarbij elke begunstigde een beperkt aantal profielen zou kunnen toevoegen. Andere begunstigden zouden zo gebruik kunnen maken van alle profielen die in de pool staan. Het aantal profielen in de pool zou niet mogen verminderen. Dus als Brutélé een profiel schrapt, dan kan een andere begunstigde of Brutélé een profiel bijmaken. Hetzelfde geldt als een begunstigde een profiel schrapt.

4.6.3 Conclusie

82. Het BIPT vraagt de input van de sector omtrent dit voorstel van het BIPT en nodigt de geïnteresseerden uit om zelf voorstellen te doen. Het is daarbij belangrijk dat er gespecificeerd wordt hoeveel en welk type profielen men denkt nodig te hebben en waarom een dergelijke hoeveelheid noodzakelijk is.

⁴² D'autres profils en termes de vitesse peuvent être demandés par le Bénéficiaire.

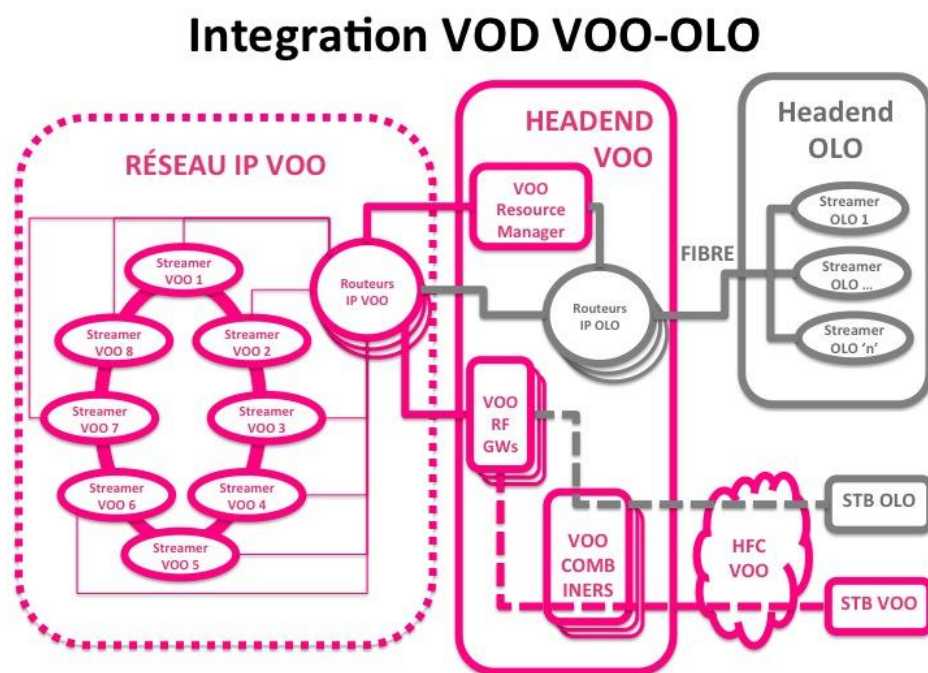
4.7 BRUTÉLÉ VOD ARCHITECTUUR

4.7.1 Probleemstelling

83. De door Brutélé voorgestelde oplossing voor de VoD architectuur lijkt zeer complex en te duur voor de doelstellingen van een begunstigde. In feite, komt het voorstel erop neer dat de begunstigde een groot deel van een VoD netwerk en onderdelen zelf moet opbouwen terwijl hij slechts een klein marktaandeel beoogt. Met andere woorden, de benodigde investeringen zijn groter dan de mogelijke inkomsten.

4.7.2 Analyse

84. In het voorstel van Brutélé is de begunstigde zelf verantwoordelijk voor het uitbouwen van het meest complexe deel van de VoD architectuur, namelijk het centraal management systeem en de video servers ("streamers"). Brutélé beheert enkel de apparatuur ("Edge QAMs") die verantwoordelijk is voor het moduleren van de video streams op een kabelnetwerk. Bovendien vereist deze aanpak een vrij complexe integratie tussen het centraal management systeem van de begunstigde en de "resource manager" van Brutélé (die beslist welke streams toegelaten worden op het kabelnetwerk).



Figuur 2 : VoD voorstel van Brutélé

85. De CRC beslissing van 1 juli 2011 stelt dat Brutélé begunstigden toegang moet geven tot het digitale TV platform met inbegrip van interactieve diensten zoals VoD⁴³. Het voorstel van Brutélé maakt de toegang tot de VoD functionaliteit echter betrekkelijk moeilijk en het vergt aanzienlijke investeringen van de begunstigden aangezien zij het overgrote deel

⁴³ Overeenkomstig §883 van de CRC beslissing van 1 juli 2011.

van dit platform zelf moeten bouwen. De oplossing van Brutélé houdt namelijk in dat de begunstigde zelf investeert in streamers, een resource manager en bijkomende netwerkverbindingen.

- 85.1. Een conservatieve schatting voor deze streamers is ongeveer 150  per stream, maar een streamer wordt gebouwd op een capaciteit van enkele honderden gelijktijdige streams. Met andere woorden, de investeringskost van   n enkele streamer is een veelvoud van 15000 . Vaak worden er meer dan   n streamer voorzien om het netwerk van de operator niet plaatselijk te belasten wat de investeringskost voor de begunstigde enkel doet stijgen.
 - 85.2. Daarenboven moeten de operatoren nog de resource manager integreren. Deze resource manager regelt het verkeer van alle streamers in het netwerk, maar door de aanwezigheid van streamers van verschillende operatoren wordt dit zeer complex en vergt de implementatie hiervan dus veel tijd.
 - 85.3. En als derde punt, moet het netwerk van de begunstigde het debiet van deze streamers kunnen leveren aan het netwerk van de Brutélé. Een streamer levert ongeveer 3 Gbps waardoor de begunstigde zal moeten investeren in de installatie van glasvezelkabels van zijn streamers, verspreid over zijn gebied, naar het interconnectiepunt met Brutélé.
86. Ter vergelijking, het VoD voorstel van Telenet is voor Begunstigden veel eenvoudiger: hierbij zijn de begunstigden eerder "content providers" die hun VoD content aanbod laten beheren op het VoD systeem van Telenet. Dit wil zeggen dat de begunstigde zijn VoD catalogoog ter beschikking moet stellen aan de systemen van Telenet, waarna Telenet de gehele technische infrastructuur, die het transport van de beelden naar de eindklanten regelt, verzorgt.
 87. De oplossing, zoals die vooropgesteld wordt door Telenet, biedt slechts een minimale investeringskost voor Brutélé. Indien een begunstigde voorziet om 5% van de VoD markt in te nemen, dan moet Brutélé slechts voorzien in 5% extra capaciteit. Dit houdt vaak niet meer in als het aanpassen van enkele traffic management parameters en noodzaakt geen onredelijke investeringen voor Brutélé noch voor de begunstigde.
 88. De inschatting van het BIPT aangaande de complexiteit van de Brutélé oplossing werd bovendien bevestigd tijdens een vergadering met Coditel. Numericable France heeft immers reeds ervaring met het openstellen van zijn VoD netwerk: het staat, op commerciële basis, andere partijen bv zenders zoals TF1 toe om gebruik te maken van de infrastructuur van Numericable Frankrijk om VoD aan te bieden. Deze diensten gaan verder dan het klassieke catch-up TV zoals gekend in België, want klassieke zenders zoals TF1 kunnen ook films via VoD aanbieden via Numericable Frankrijk. Deze type van toegang kan vergeleken worden met het voorstel van Telenet waarbij de begunstigde (in het geval van Numericable France zijn dat dan zenders zoals TF1) contact maakt met het netwerk van Telenet (i.c. Numericable France) dat vervolgens de beelden bij de klant van de

begunstigde brengt. Numericable Frankrijk heeft echter ook met Bouygues Telecom een ander commercieel aanbod uitgebouwd dat technisch gezien dichter aanleunt bij het voorstel van Brutélé. Bouygues Telecom kon enkel gebruik maken van de edge QAM architectuur van Numericable France, maar moest alle andere technische elementen zelf uitbouwen. De implementatie van deze oplossing bleek uiteindelijk ettelijke maanden langer te duren dan de eerstgenoemde oplossing door de complexiteit van de technische oplossing.

89. Brutélé heeft tijdens een vergadering met het BIPT gesteld dat het model dat Telenet voorstelt technisch gezien niet uitvoerbaar is gezien het Telenet netwerk niet vergelijkbaar is met het Brutélé netwerk. Brutélé heeft echter niet aangetoond op welke concrete manier zijn netwerk in die mate verschilt van het Telenet netwerk opdat de VoD oplossing, waarbij de begunstigde enkel zijn content moet leveren en het systeem van de SMP operator instaat voor het verdere leveren van de signalen aan de eindgebruiker, niet uitvoerbaar zou zijn.

4.7.3 Conclusie

90. Het BIPT meent dat de architectuur die door Brutélé wordt voorgesteld veel complexer is dan technisch wenselijk en noodzakelijk en daardoor de begunstigde verplicht onredelijke investeringen uit te voeren in systemen en netwerkverbindingen. Brutélé beweert dat dit voor zichzelf de enige technisch haalbare optie is, maar zolang Brutélé niet op concrete, specifieke en duidelijke wijze aantoont waarom de voorgestelde VoD oplossing niet werkbaar zou zijn op zijn netwerk kan het BIPT hier niet mee akkoord gaan.
91. Het BIPT is dus een voorstander van het systeem zoals door Telenet voorgesteld waar de begunstigde instaat voor de creatie van het VoD content aanbod, maar de SMP operator instaat voor de technische infrastructuur die het transport van de beelden aan de eindklanten regelt. In de huidige stand van zaken is het BIPT dus van mening dat Brutélé een dergelijk systeem op zijn netwerk moet implementeren.

4.8 HET ONTBREKEN VAN GENERAL TERMS & CONDITIONS

4.8.1 Probleemstelling

92. Brutélé heeft nagelaten een bijlage op te stellen betreffende de general terms & conditions of algemene voorwaarden. De algemene voorwaarden zijn een essentieel element dat moet voorkomen in een referentieaanbod. Dit legt immers de algemene rechten en plichten vast van de contracterende partijen.

4.8.2 Analyse

93. Brutélé 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 Brutélé na deze deadline nog bijkomende elementen kon toevoegen. Niettemin heeft het BIPT op dat moment een officieel schrijven met grieven

opgesteld ten aanzien van Brutélé wegens de afwezigheid van een aantal elementen die noodzakelijkerwijze in een referentieaanbod moeten opgenomen worden. Brutélé heeft op verscheidene momenten de mogelijkheid gehad om nieuwe documenten toe te voegen of bestaande documenten te wijzigen, een mogelijkheid waarvan zij verschillende keren gebruik heeft gemaakt, maar heeft desondanks steeds nagelaten om de algemene voorwaarden op te stellen.

94. Bovendien heeft het BIPT in de aanloop van dit ontwerpbesluit op 27 juli 2012 een brief gericht aan Brutélé met de vraag om de nog steeds ontbrekende elementen betreffende zijn referentieaanbod te verschaffen waarbij het BIPT eveneens een modelreferentieaanbieding gevoegd heeft waarin alle noodzakelijke elementen van een kabelreferentieaanbod gedefinieerd werden, inclusief een bijlage met General Terms & Conditions. Deze bijlage bood volgens het BIPT een evenwicht tussen de begunstigde en Brutélé en was gebaseerd op wat er gangbaar is in de sector. Dus teneinde zo constructief mogelijk te werk te gaan heeft het BIPT reeds een leidraad verschaft aan de SMP operatoren bij het ontwikkelen van hun referentieaanbod.
95. Brutélé heeft in zijn reactie op dit schrijven zijn referentieaanbieding aangepast waar het dit nodig achtte. Het is duidelijk dat zij echter niet gereageerd heeft op de General Terms & Conditions bijlage die het BIPT had opgesteld. Meer nog, in plaats van deze bijlage te gebruiken en eventuele aanpassingen voor te stellen, heeft Brutélé geheel nagelaten om General Terms & Conditions toe te voegen aan zijn referentieaanbod.
96. Nochtans is dit document zeer belangrijk voor de commerciële relatie tussen de SMP operator en de begunstigde omdat het de algemene rechten en plichten bevat van de beide partijen alsook de betalingsmodaliteiten, de bepalingen aangaande het sluiten, de duur en de inwerkingtreding van het contract, enz. Kortom, het bevat de handleiding van een evenwichtige relatie.

4.8.3 Conclusie

97. Gezien Brutélé nagelaten heeft om zelf algemene voorwaarden te bepalen, rekening houdende met het feit dat het BIPT reeds duidelijk aangegeven heeft dat een dergelijk document noodzakelijk aanwezig moet zijn en dat zij zelf reeds een evenwichtig voorbeeld hiervan aan Brutélé heeft voorgelegd⁴⁴ (waarop Brutélé de mogelijkheid heeft gehad om te reageren), acht het BIPT het redelijk om Brutélé te verplichten zijn model betreffende de algemene voorwaarden over te nemen. Dit model dat reeds aan Brutélé is voorgelegd wordt als bijlage 1 bij deze beslissing gevoegd.
98. Het BIPT vraagt aan de sector om de bijlage van het BIPT grondig te analyseren en eventueel aanpassingen en/of toevoegingen te formuleren waarvan zij achten dat die noodzakelijk zijn om de concurrentie te bevorderen.

⁴⁴ Zie brief van het BIPT aan Brutélé van 27 juli 2012.

4.9 DETAILOPMERKINGEN OVER HET REFERENTIEAANBOD

99. Hieronder worden specifieke opmerkingen van de begunstigden over de verschillende documenten van het referentieaanbod gebundeld en in tabelvorm besproken.

4.9.1 Operationele aspecten

	Wat? Waar?	Analyse	Actie
1.	<p>4.1 Traitement des commandes van de Main Body, Appendix 5 : LoA & Annex 4.1.2</p> <p>Pour chaque commande introduite par le Bénéficiaire auprès de Brutélé, le Bénéficiaire doit préalablement obtenir, de la part du Client Final, une lettre d'autorisation (« LOA ») dont le contenu est fourni en annexe, dûment signée et datée, dont il joint une copie à sa commande</p> <p>Dans le cas où il s'agit d'un client actif de Brutélé, la lettre d'autorisation doit mentionner le numéro de client de Brutélé.</p>	<p>§ 900 van de CRC beslissing stelt dat : “De begunstigde zal de toestemming van de eindklant moeten hebben om een verzoek om toegang tot het digitale platform te doen. Het toestemmingsformulier kan elektronisch naar de begunstigde worden opgestuurd (e-mail, inschrijving op de website van de begunstigde). Het dient te worden opgesteld in een voor de gebruiker duidelijke en begrijpelijke taal.”</p> <p>Het is dus duidelijk dat de eindklant op een eenvoudige (elektronische) manier zijn bestelling moeten kunnen plaatsen bij de begunstigde. Artikel 111/2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie en § 901 van de CRC beslissing beperken deze vrijheid enigszins. Deze bepalingen vragen immers een uitdrukkelijke en schriftelijke vastgelegde toestemming van de eindgebruiker.</p> <p>Het is echter belangrijk om de context van deze bepalingen goed te schetsen. Zij zijn immers gecreëerd om te verhelpen aan een specifieke problematiek, zijnde slamming. Dit is de overschakeling van één operator naar een andere zonder dat de eindgebruiker daar een uitdrukkelijke voorafgaande toestemming voor heeft gegeven.</p> <p>Artikel 111/2 heeft als doel de consument te beschermen en in dat opzicht is het dus belangrijk dat de begunstigde beschikt over de schriftelijke toestemming van de eindgebruiker. Zo beschikt de begunstigde over een bewijs dat er wel degelijk een vraag naar de overdracht van diensten is geweest. De enige verplichting die uit deze bepaling vloeit is dus dat de begunstigde over een schriftelijke toestemming moet beschikken. Het verplicht de begunstigde daarentegen niet om deze toestemming in elk geval a priori te versturen naar de SMP operator van wie hij diensten afneemt. Een dergelijke interpretatie zou een grote beperking zijn voor wat</p>	<p>Overeenkomstig het CRC-besluit moet Brutélé verduidelijken dat het toestemmingsformulier elektronisch kan worden bekomen (e-mail, inschrijving op de website van de begunstigde).</p> <p>Het BIPT wil benadrukken dat indien een klant van een begunstigde na een bepaalde termijn naar Brutélé wil overstappen, een zelfde niet-discriminatoire procedure moet toegepast worden.</p>

	Wat? Waar?	Analyse	Actie
		betreft de vlotheid van operationele processen en zou de bestelprocedure tussen de begunstigde en Brutélé op niet noodzakelijke wijze vertragen	
2.	<p>4.4.2. Support pour les Services Auxiliaires</p> <p>Dans le cas où l'application web de support et de résolution des pannes n'est pas disponible pendant un Jour Ouvrable et cette non-disponibilité n'a pas été annoncée à l'avance par BRUTELE, le Bénéficiaire peut contacter le NOC (Network Operations Center) pour signaler le problème, selon les modalités décrites en annexe.</p>	<p>Het BIPT is van mening dat een onbeschikbaarheid van één dag veel te lang is vooraleer de backupprocedure kan gebruikt worden.</p> <p>Het is belangrijk voor de begunstigde om continu toegang te hebben tot de operationele ondersteuningssystemen want te lange wachttijden en lange verstoringen van de dienst zorgen voor ergernis bij de eindklant en reputatieschade.</p> <p>Wanneer deze elektronische geautomatiseerde kanalen niet beschikbaar zijn, moet er een efficiënt proces van escalatie voorzien zijn waardoor er onmiddellijk contact opgenomen kan worden met personen met de juiste competenties.</p>	Het BIPT vraagt dat de sectie aangepast wordt zodat een panne adequaat kan aangepakt worden, en suggereert dat er ook een continue backupoplossing moet voorzien worden via een andere weg als via het elektronische communicatiesysteem.

4.9.2 Probleemstelling over verschillende punten in de annex en appendices

	Waar ? Wat ?	Analyse van het BIPT	Actie
3.	<p>Appendix 5 : LoA</p> <p>La facturation de l'abonnement par <Bénéficiaire> cessera et sera transférée vers Brutélé en cas de mesure de protection pour protéger la continuité du service pour l'utilisateur final.</p>	<p>Deze bepaling kan geïnterpreteerd worden als "Brutélé neemt de facturatie van een klant van een begunstigde over om de continuïteit van de dienst te garanderen." Maar indien de klant zijn dienst bij een begunstigde opzegt, wil deze klant geen dienst meer.</p> <p>Het was onduidelijk voor het BIPT in welk scenario Brutélé gemachtigd zou moeten worden om de facturatie over te nemen. Daarom heeft het BIPT aan Brutélé een verduidelijking gevraagd en het volgende antwoord gekregen: "Si le Bénéficiaire demande la résiliation du service d'un client, le service sera bien sûr résilié par Brutélé. Cette clause a été prévue par Brutélé dans le LOA comme protection du client final afin d'assurer le suivi de son service dans le cas d'interruption de service du Bénéficiaire par exemple en cas de faillite ou en cas de manquement aux obligations de Brutélé."</p>	Het BIPT vindt dat deze bepaling in het geschetste kader van Brutélé geen problemen vormt en vindt dat deze bepaling kan blijven. Om toekomstige problemen te vermijden, zal Brutélé de voorwaarden waarop deze bepaling van toepassing zijn toevoegen aan de bepaling.
4.	<p>Appendix 5 : LoA</p> <p>Dans le cas où il s'agit d'un client actif de BRUTELE, la lettre d'autorisation doit mentionner le numéro de client de BRUTELE.</p>	Het BIPT vindt deze vraag van Brutélé onredelijk. Enerzijds kan deze vraag de kans op malafide aanvragen verminderen of ervoor zorgen dat het abonnement van de eindklant bij Brutélé wordt stopgezet, maar anderzijds vormt deze vraag een drempel voor een nieuwe operator. Want weinig personen hebben het klantnummer van hun telecomprovider bij de hand	Deze zin moet verwijderd worden uit de tekst en uit het voorbeeld van een LoA dat zich in dezelfde bijlage bevindt.

	Waar ? Wat ?	Analyse van het BIPT	Actie
		<p>waardoor het inschrijven van een eindklant op het product van een begunstigde moeilijker wordt. Volgens het BIPT is een handtekening voldoende om zijn toestemming te geven voor een nieuw product. De nieuwe operator van de eindklant zal ervoor zorgen dat het abonnement van de eindklant wordt stopgezet bij Brutélé.</p>	
5.	Appendix 6 : cha��nes analogique	<p>Het BIPT verwelkomt de publicatie van een lijst met alle analoge zenders, maar benadrukt dat aanpassingen aan het referentieaanbod altijd moeten genotificeerd worden aan het BIPT. De CRC beslissing voorziet dat kabeloperatoren hun analoog signaal mogen aanpassen en dus vrij zijn om de zenders te veranderen met in acht name van een redelijke termijn⁴⁵. Om eventuele vertragingen bij de aanpassing van het analoge aanbod te vermijden, vindt het BIPT het beter dat Brutélé na dit besluit de zenderlijst publiceert op zijn website, zonder dat dit deel uitmaakt van het referentieaanbod. Op deze manier moet Brutélé niet wachten tot het BIPT zijn goed- of afkeuring geeft.</p>	<p>Het BIPT acht het wenselijk dat Brutélé een aparte lijst op zijn website plaatst waarop alle analoge zenders vermeld worden.</p>

⁴⁵ §853 van de CRC beslissing van 1 juli 2011: *“Het referentieaanbod dient erin te voorzien dat de SMP-operator tijdig de begunstigten van dat referentieaanbod inlicht over de wijzigingen in de samenstelling van het analoge aanbod, zodat deze begunstigten (i) hun eindklanten hier kunnen van op de hoogte brengen op hetzelfde moment dat de SMP-operator dit bij zijn eigen eindklanten doet en (ii) om een akkoord te krijgen over de contentrechten in het geval een analoge zender wordt toegevoegd.”*

5 ANALYSE VAN DE SLA

100. Een dienstenniveau-overeenkomst (Service Level Agreement, afgekort “SLA”) omschrijft de kwantitatieve criteria van de dienstkwaliteit die een gereguleerde operator moet aanbieden. Brutélé heeft in bijlage A.3 « Niveaux de Service Level Agreement » (SLA) een voorstel gedaan aangaande de introductie van een SLA in zijn referentieaanbod.
101. De CRC beslissing van 1 juli 2011 verplicht Brutélé om een aantal technische en tarifaire voorwaarden te vervullen in verband met de toegang tot diens diensten. Eén van deze opgelegde voorwaarden is het voorzien van een SLA voor installatie en reparatie, met vermelding van een compensatieregeling indien de SLA niet gehaald wordt⁴⁶. Met andere woorden houden deze SLA’s een kwaliteitsgarantie en controlefunctie in ten voordele van de begunstigten voor wat betreft de diensten die Brutélé levert, die het mogelijk maken om de geleverde diensten periodiek te evalueren en eventueel bij te stellen indien nodig.⁴⁷
102. Het streven naar een zo hoog mogelijke kwaliteit van dienstverlening is ook essentieel voor de begunstigten die deze diensten afnemen, omdat zij afhankelijk zijn van de prestaties van Brutélé om hun eigen klanten de best mogelijke service te kunnen bieden. Een slechte kwaliteit van de operationele processen van Brutélé kan een zeer negatieve impact hebben op de eindgebruiker van de begunstigde (bv. de begunstigde loopt het risico van weigering van installatie door de eindgebruiker wegens de niet-naleving door de begunstigde van de leveringsdatum, wat ook een negatieve impact heeft op het imago van de begunstigde).
103. Binnen deze SLA’s dient er een onderscheid gemaakt te worden in het type van prestaties dat geleverd wordt. Zo dient er bijvoorbeeld een onderscheid gemaakt te worden tussen een installaties op afstand en een installatie die een interventie op locatie benodigen. Er zal immers een aanzienlijk verschil bestaan voor wat betreft de normale tijdsduur die een efficiënte operator nodig heeft om deze verschillende operaties uit te voeren. Op die manier kunnen zowel Brutélé als de begunstigten, alsook het BIPT, de kwaliteit van elke prestatie voorspellen en controleren. In sommige gevallen zal een compensatie voorzien worden. De niet-naleving van deze SLA’s, of desgevallend het niet in acht nemen van de door het BIPT opgelegde criteria en/of waarden, zou het optreden van het BIPT middels het in gebreke stellen van van Brutélé kunnen rechtvaardigen.
104. Hierna wordt verder ingegaan op de specifieke problemen die het BIPT in dit kader heeft vastgesteld en hoe deze opgelost kunnen worden. Meer bepaald zal het BIPT zich

⁴⁶ Zie    853, 933 en 1038 van de CRC beslissing van 1 juli 2011.

⁴⁷    941 CRC Beslissing: “Op basis daarvan verplicht het BIPT om tweemaandelijks indicatoren over de kwaliteit van de dienst (KPI’s of “key performance indicators”) te publiceren. Deze indicatoren zullen besproken worden tussen het BIPT, de operator met een sterke machtspositie en de alternatieve operatoren teneinde de meest relevante te bepalen wat betreft de naleving van de SLA’s van het referentieaanbod en de non-discriminatie tussen wholesale- en retailaanbiedingen”.

uitspreken over de SLA aangaande validatie, de SLA aangaande de uitvoering van de bestelling met en zonder klantenbezoek, de SLA aangaande reparatie, het toepassen van een stopklok principe, de rapportering aangaande de SLA's, de berekening van de compensaties en het gebruik van een leercurve.

5.1 SLA VALIDATIE

5.1.1 Probleemstelling

105. Het BIPT vindt de door Brutélé voorgestelde SLA termijnen voor validatie van een bestelling te lang:

Niveau SLA « validation »	
60%	Binnen 1 werkdag
90%	Binnen 5 werkdagen
99%	Binnen 10 werkdagen

5.1.2 Analyse

106. De validatie van een bestelling is vaak louter een controle van een database waarbij nagegaan wordt of de klant de benodigde installatie en bandbreedte heeft. Dit wil zeggen dat deze validatie in het overgrote deel van de bestellingen snel kan verlopen, waardoor het zeker een haalbaar doel is om 50% van de orders te valideren binnen 30 min. Aangezien de omroepmarkt een quasi ontwikkelde markt is, zal het merendeel van de bestellingen van een begunstigde een migratie met behoud van hetzelfde product inhouden van Brutélé naar de begunstigde operator. Een klant die al 20 jaar analoge TV kijkt, zal niet plots overschakelen naar een aanbod met digitale TV en internet van een begunstigde operator. Bijgevolg is er een minimum van nieuwe aansluitingen of complexe producten die een grondige controle zullen vergen. Derhalve houdt de validatie van een bestelling in het merendeel van de gevallen niet meer in dan het overdragen van een factuur naar de begunstigde operator. Dergelijke bestellingen hebben geen langdurige validatie nodig, waardoor de door het BIPT voorgestelde KPI's redelijk zijn.
107. Het BIPT ontkent echter niet dat manuele controles in sommige gevallen noodzakelijk blijven. In dat opzicht acht het BIPT het redelijk om de SLA verder te verfijnen met een tweede stap die tracht om deze gevallen (tussen 50% en 95% van de orders) op te vangen binnen de twee werkdagen. Tenslotte is er een derde en laatste stap die rekening houdt met uitzonderlijke situaties uitzonderingen wat zich vertaald in de verplichting om 99% van de bestellingen binnen de 5 werkdagen gevalideerd te hebben.
108. Deze SLA termijnen worden door het BIPT ook opgelegd aan de verschillende kabeloperatoren. Het BIPT vindt namelijk dat de percentages en termijnen coherent moeten zijn voor alle kabeloperatoren zodat een begunstigde die retailproducten aanbiedt op basis van het gereguleerde aanbod van de kabeloperatoren op eenvoudige wijze kan bepalen wat de kwaliteit is van de geleverde dienst. De controle van de wholesalekwaliteit is belangrijk omdat dit direct de kwaliteit die de begunstigde levert aan de eigen eindgebruikers impacteert. Indien elke kabeloperator een volledig verschillend geheel van KPI's en SLA's zou bepalen, wordt het heel complex om de eigen

dienstverlening aan de eindgebruiker correct in te kunnen schatten. Bijgevolg draagt een coherent geheel van KPI's en SLA's over alle gereguleerde kabelnetwerken bij tot een beter product van de begunstigde operator en als dusdanig tot een groter succes van zijn product.

109. Daarenboven moet er in het referentieaanbod geen compensatie voorzien worden voor deze SLA waardoor deze SLA vooral een indicatie is voor het gebrek aan dienstverlening aan de begunstigde. Het BIPT kan Brutélé echter wel ingebreke stellen indien Brutélé zijn SLA voor validaties niet naleeft.

5.1.3 Conclusie

110. Brutélé moet de waarden die hieronder beschreven staan betreffende de SLA Validatie voorzien in zijn referentieaanbod. Het BIPT zal de concrete waarden van de SLA's van naderbij opvolgen na de implementatie zodat de vastgelegde SLA termijnen indien nodig bijgestuurd kunnen worden.

SLA validatie bestelling Percentage van orders die werden goedgekeurd binnen de overeenstemmende validatietimer	
Doelstellingen dienstniveau	Timers
50%	30 minuten
95%	2 werkdagen
99%	5 werkdagen

5.2 SLA VOOR DE UITVOERING VAN DE BESTELLING MET EN ZONDER KLANTENBEZOEK

5.2.1 Probleemstelling

111. Het BIPT vindt de door Brutélé voorgestelde SLA termijnen voor uitvoering bestelling met en zonder klantenbezoek in het algemeen te lang:

Niveau SLA « activatie met bezoek »	
80%	Binnen 15 werkdagen
90%	Binnen 25 werkdagen
100%	Binnen 55 werkdagen

Niveau SLA « activatie zonder bezoek »	
80%	Binnen 10 werkdagen
90%	Binnen 16 werkdagen
100%	Binnen 22 werkdagen

5.2.2 Analyse

112. Het BIPT acht een splitsing tussen een SLA met klantenbezoek en zonder klantenbezoek zoals Brutélé voorgesteld heeft een goede manier om een SLA te definiëren die zo dicht mogelijk aanleunt bij de realiteit en die nuttige elementen verschaft om de geleverde dienstkwaliteit zo goed mogelijk te meten. Het BIPT vindt de voorgestelde waarden echter weinig ambitieus (behalve voor wat betreft de timer aangaande 100% van de gevallen) en onvoldoende om de begunstigde een kwaliteitsvolle dienstverlening te verschaffen. Het BIPT benadrukt het belang van een spoedige en correcte installatie bij de eindklanten van de begunstigde. Indien het product van de begunstigde te kort schiet in   n van deze aspecten, wordt een succesvolle lancering van zijn product onwaarschijnlijk.
113. Zoals hierboven werd aangegeven bij de SLA validatie, vermoedt het BIPT bovendien dat het merendeel van de bestellingen migraties zullen zijn van Brutélé klanten naar begunstigde operatoren met behoud van het product, waardoor de installaties snel kunnen uitgevoerd worden.
114. Deze SLA termijnen worden door het BIPT ook opgelegd aan de andere kabeloperatoren. Het BIPT vindt namelijk dat de percentages en termijnen coherent moeten zijn voor alle kabeloperatoren zodat een begunstigde die retailproducten aanbiedt op basis van het gereguleerde aanbod van de kabeloperatoren op eenvoudige wijze kan bepalen wat de kwaliteit is van de geleverde dienst. De controle van de wholesalekwaliteit is belangrijk omdat dit direct de kwaliteit die de begunstigde levert aan de eigen eindgebruikers impacteert. Indien elke kabeloperator een volledig verschillend geheel van KPI's en SLA's zou bepalen, wordt het heel complex om de eigen dienstverlening aan de eindgebruiker correct in te kunnen schatten. Bijgevolg draagt een coherent geheel van KPI's en SLA's over alle gereguleerde kabelnetwerken bij tot een beter product van de begunstigde operator en als dusdanig tot een groter succes van zijn product.

5.2.3 Conclusie

115. Brutélé moet de waarden die hieronder beschreven staan betreffende de SLA uitvoering bestelling voorzien in zijn referentieaanbod In dit kader verzoekt het BIPT bovendien dat alle belanghebbenden hun commentaren over deze SLA tijdens de raadpleging zouden overmaken zodat het BIPT een goed zicht heeft op wat noodzakelijk is voor het leveren van een goede dienstkwaliteit.

SLA uitvoering bestelling Percentage van orders die werden uitgevoerd binnen de overeenstemmende timer		
Doelstellingen dienstniveau	Timers	
Verbintenis	Met klantenbezoek	Zonder klanten bezoek
80%	15 werkdagen	10 werkdagen

95%	20 werkdagen	14 werkdagen
99%	30 werkdagen	20 werkdagen
100%	42 werkdagen	30 werkdagen

5.3 SLA REPARATIE

5.3.1 Probleemstelling

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

Niveau SLA « Oplossing stoornissen» in geval van geheel verlies van de eindgebruikersdienst	
80%	Binnen 3 werkdagen
90%	Binnen 6 werkdagen
100%	Binnen 15 werkdagen

Niveau SLA « Oplossing stoornissen» in geval van waliteitsvermindering van de eindgebruikersdienst	
80%	Binnen 5 werkdagen
90%	Binnen 7 werkdagen
100%	Binnen 18 werkdagen

5.3.2 Analyse

117. Voor de SLA met betrekking tot herstellingen volgt het BIPT in eerste instantie de door Brutélé geleverde gegevens. Het BIPT verzoekt echter met aandrang dat alle belanghebbenden hun commentaren over deze SLA tijdens de raadpleging zouden overmaken zodat het BIPT een goed zicht heeft op wat noodzakelijk is voor de begunstigden om een goede dienstkwaliteit te kunnen leveren.

5.4 HET TOEPASSEN VAN HET STOPKLOK PRINCIPE

5.4.1 Probleemstelling

118. De beperkingen die Brutélé hanteert met betrekking tot de toepasbaarheid van de SLA voor de uitvoering van bestellingen en het opheffen van de storingen zijn talrijk en creëren een vrijgeleide om deze timers te omzeilen⁴⁸.
119. Het BIPT acht het bijzonder nuttig om een procedure betreffende een stopklok te voorzien waardoor de SLA in specifiek omschreven gevallen tijdelijk opgeschort, maar niet afgeschaft wordt.

⁴⁸ Zie Appendice A.3 « Niveaux de Service Level Agreement ».

5.4.2 Analyse

120. Brutélé voorziet zelf in een mechanisme waarbij de timers van de SLA in een beperkt aantal gevallen opgeschort worden⁴⁹. Brutélé voorziet echter ook meerdere gevallen waarin de SLA voor installatie⁵⁰ en herstelling⁵¹ simpelweg niet van toepassing is. Het BIPT kan niet akkoord gaan met de ruime omschrijving van de mogelijkheden waarin de SLA's niet van toepassing zijn⁵² en is een voorstander van een verruimd gebruik van de opschortingsprocedure of anders genoemd de stopklok procedure. Dat wil zeggen dat, voor een bepaalde periode, de timers voor het berekenen van de totale duur van de bestelling of de herstelling stilgelegd worden in gevallen waar de SMP operator geen macht over heeft.

121. Volgens het BIPT is het gebruik van een stopklok nuttig in de volgende gevallen:

- De klant verplaatst het bezoek;
- De klant is afwezig;
- De klant weigert de installatie;
- De klant is niet klaar;
- De klant annuleert het order;
- De locatie is niet toegankelijk;

⁴⁹ Zie bijvoorbeeld punt 3.3 in Appendice A.3 Niveaux de Service Level Agreement (SLA) : « *Le délai de résolution de pannes est suspendu dans les cas suivants, cit es de manière non exhaustive :*

- *La réparation nécessite un rendez-vous avec le Client Final mais le Bénéficiaire ou le Client Final n'accepte pas la date proposée par BRUTELE pour le rendez-vous ou le Bénéficiaire ne parvient pas à joindre le Client Final;*
- *La réparation nécessite un rendez-vous avec le Client Final mais la date du rendez-vous est reportée à la demande du Bénéficiaire ou du Client Final ;*
- *A la date du rendez-vous, le Client Final n'est pas présent ou BRUTELE n'a pas accès à la partie du Réseau qui se trouve chez le Client Final, ou BRUTELE ne peut pas terminer la réparation pour des raisons indépendantes de BRUTELE. »*

⁵⁰ Zie punt 3.2 in Appendice A.3 Niveaux de Service Level Agreement (SLA) : « *Aucun délai d'activation n'est applicable dans les cas suivants cit es de manière non exhaustive :*

- *L'installation demandée par le Bénéficiaire est erronée ;*
- *La réalisation de l'installation nécessite des travaux préalables au réseau cabl e de BRUTELE ;*
- *Toute situation de Force Majeure. »*

⁵¹ Zie punt 3.3 in Appendice A.3 Niveaux de Service Level Agreement (SLA) : « *Aucun délai de résolution de pannes n'est applicable dans les cas suivant:*

- *L'information fournie par le Bénéficiaire est erronée ;*
- *Il s'agit d'un signalement erron e de panne ou d'un dommage au Réseau de BRUTELE non dépendant de BRUTELE ;*
- *La panne est de caractère intermittent et difficilement identifiable ;*
- *La panne nécessite des travaux de génie civil ;*
- *La panne est due à un problème de Réseau qui concerne plusieurs clients.*
- *Toute situation de Force Majeure.*

Conformément au paragraphe 2.6, les Niveaux de SLA ne sont pas d'application pour les pannes nécessitant une intervention au niveau du raccordement de l'habitation du Client Final au Réseau de BRUTELE. »

⁵² Zoals hiervoor reeds besproken zijn SLA's immers essentieel voor de begunstigden om een goede en duurzame klantrelatie op te kunnen bouwen met hun eindklanten. Indien de wholesale dienstverlening niet kwaliteitsvol genoeg is, kan de begunstigde zelf nooit een kwalitatief hoogstaand product aan zijn eindklanten leveren.

- De informatie over de contactpersoon is onvolledig of verkeerd;
- Installatie is niet mogelijk;
- Reparaties zijn nodig omdat de installatie niet conform de vereisten was uitgevoerd;
- Reparatie is onmogelijk.

122. Een gedetailleerde, exhaustieve lijst van redenen is in dit opzicht belangrijk om een goede verstandhouding tussen de partijen en met de eindgebruikers te onderhouden. Daarenboven zorgt een gedetailleerde lijst voor meer transparantie en duidelijkheid en belet het daarmee langgerekte en weinig efficiënte discussies over de toepasbaarheid van de SLA.

5.4.3 Conclusie

123. Brutélé mag de werking van de SLA's niet blokkeren door het hanteren van ruime bepalingen in zijn referentieaanbod. Brutélé kan via het principe van de stopklok rekening houden met uitzonderlijke situaties zonder dat de SLA in zijn geheel afgeschaft moet worden.

124. Wanneer de stopklok gebruikt wordt, moet Brutélé dit documenteren in zijn provisioningssysteem met de reden van de stopklok alsook de geaggregeerde tijdsperiode waarin de stopklok van toepassing was.

5.5 REPORTING & KPIS

5.5.1 Probleemstelling

125. De CRC beslissing van 1 juli 2011 verplicht Brutélé in de paragrafen 856, 941 en 1045 om tweemaandelijks indicatoren over de kwaliteit van de dienst (i.e. KPI's of Key performance Indicators) te publiceren⁵³. Echter, er wordt door Brutélé geen SLA rapportering van KPI's voorzien.

5.5.2 Analyse

126. Compensaties werden opgelegd in het referentieaanbod met als doel Brutélé ertoe te dwingen tijdig een dienst te verlenen en met een vastgelegd kwaliteitsniveau. Het is essentieel dat de berekening van alle compensaties voor de niet-naleving van de SLA's eenvoudig genoeg is opdat de begunstigde zelf de berekening kan doen. Als een begunstigde niet zeker kan zijn van zijn eigen berekeningen, dan dreigt het gevaar dat het totale bedrag van de compensaties het voorwerp uitmaakt van talrijke betwistingen. Bijgevolg riskeert elke onzekerheid de goede werking van de SLA's te belemmeren. Dit moet voorkomen worden via de publicatie van SLA-rapporten.

⁵³ §856, 941, 1043 CRC beslissing: "Op basis daarvan verplicht het BIPT om tweemaandelijks indicatoren over de kwaliteit van de dienst (KPI's of key performance indicators) te publiceren. Deze indicatoren zullen besproken worden tussen het BIPT, de operator met een sterke machtspositie en de alternatieve operatoren teneinde de meest relevante te bepalen wat betreft de naleving van de SLAs van het referentieaanbod en de non-discriminatie tussen wholesale- en retailaanbiedingen".

127. Door uitvoerige tweemaandelijksse rapporten te publiceren over de vervulling van de verplichtingen die in de SLA's opgenomen zijn, waarin onder andere brutogegevens staan alsook de gemeten waarden van de indicatoren, kan Brutélé aan het BIPT en aan de begunstigden bewijzen dat het zijn verplichtingen nakomt en dat het een redelijke toegang verleent. Dankzij deze methode wordt de transparantie gewaarborgd en wordt voor een stimulans voor Brutélé gezorgd om aan zijn verplichtingen te voldoen. Het BIPT is dus van mening dat deze informatie noodzakelijk is om te voldoen aan de noden van de markt en verplicht Brutélé om dit mee te delen overeenkomstig artikel 40/11 §8 van de wet van 30 maart 1995⁵⁴.
128. De relevante KPI's zijn de volgende:
- 128.1. KPI Validatie : het percentage van het aantal gevalideerde bestellingen die binnen de SLA timer werden verwerkt ten opzichte van het totaal aantal bestellingen onder SLA berekend over een periode van 2 maanden.
 - 128.2. KPI Activatie (met onderscheid tussen met en zonder klantenbezoek): het percentage van het aantal bestellingen die binnen de SLA timer werden opgeleverd ten opzichte van het totaal aantal bestellingen onder SLA berekend over een periode van 2 maanden.
 - 128.3. KPI Repair: het percentage van het aantal reparatie-aanvragen die binnen de SLA timer werden hersteld ten opzichte van het totaal aantal reparatie-aanvragen onder SLA.
129. Het BIPT wijst er op dat Brutélé dit rapport niet gratis dient te leveren aan de begunstigde, maar hiervoor een redelijke prijs kan vragen.

5.5.3 Conclusie

130. Brutélé moet de optie tot aanvraag van SLA rapportering door begunstigde voorzien. Deze rapportering op tweemaandelijksse basis via de hierboven gedefinieerde kwaliteitsindicatoren (KPI's) moet de begunstigde voldoende transparantie geven over de naleving van de SLA-verbintenissen. Hierin zal alle informatie vermeld worden die Brutélé gehanteerd heeft om tot de berekening te komen.

⁵⁴ Art. 40/11 §8: “[...] Het Instituut preciseert welke informatie beschikbaar moet worden gesteld, hoe gedetailleerd zij moet zijn en op welke wijze zij moet worden gepubliceerd. [...]”

5.6 HET BEREKENEN VAN DE COMPENSATIES

5.6.1 Probleemstelling

131. Het BIPT heeft een aantal opmerkingen bij Brutélés berekeningswijze van de compensatie voor het niet halen van de SLA timers⁵⁵. De compensaties worden beperkt door Brutélé tot 100% van de maandelijksse rental fee of de activatievergoeding voor alle SLA's zodat er na het verlopen van deze periode geen stimulans meer is voor een snelle afhandeling van de reparaties of installaties. Daarenboven zijn de compensaties enkel van toepassing op de 100% doelstelling van de SLA's, en niet op de lagerliggende doelen zoals 99%, 95% of 80%. Bovendien wordt er weinig informatie verschaft over de manier waarop deze compensaties zullen berekend worden.

5.6.2 Analyse

132. Het BIPT heeft uit ervaring met de referentieaanbiedingen van Belgacom geleerd dat het berekenen van compensaties een zeer ingewikkelde zaak kan zijn. De berekeningswijze is vaak complex en onduidelijk voor de begunstigden waardoor zij uiteindelijk niet in staat zijn om accurate compensaties op te eisen. Daarom wil het BIPT graag een verduidelijking geven betreffende de manier waarop dergelijke compensaties gevraagd kunnen worden.

132.1. Om het aantal orders/tickets te bepalen onderhevig aan compensatie, moet de volgende methode toegepast worden:

132.1.1 Orders/tickets zullen in dalende volgorde van conformiteit met de SLA worden gerangschikt⁵⁶;

132.1.2 De (100%-SLA) van de ergste gevallen zal worden verwijderd uit de berekening van de compensaties;

132.1.3 De andere gevallen (%SLA-%KPI) zullen onderhevig zijn aan compensatie (indien de KPI lager is dan de SLA).

⁵⁵ Zie punt 3.4 in Appendice A.3 Niveaux de Service Level Agreement (SLA): En cas de dépassement du Niveau de SLA « activation sur place » (« activation à distance ») « 100% des cas », le Bénéficiaire pourra prétendre à une compensation. Cette compensation sera de 4,5% (4,25%) du tarif « Activation sur place sans installation/remplacement d'un NIU » pour chaque activation sujet au dépassement du Niveau de Service, par Jour Ouvrable de dépassement, tout en se limitant à 100% du service fee mensuel. En cas de dépassement du Niveau de SLA « résolution des pannes » « 100% des cas », le Bénéficiaire pourra prétendre à une compensation. Cette compensation sera de 4,25% du Service Fee mensuel de chaque Service Utilisateur Final sujet au dépassement du Niveau de Service, par Jour Ouvrable de dépassement, tout en se limitant à 100% du Service Fee mensuel.

⁵⁶ Deze rangschikking verzekert dat de compensaties een maximale impact zullen hebben want het zijn de zwaarste inbreuken die zullen gecompenseerd worden. Deze stap is bijgevolg noodzakelijk voor het correct toepassen van de compensatieberekening.

- 132.2. Bijvoorbeeld: indien de SLA 95% bedraagt en de KPI aangeeft dat de verkregen resultaten op 80% liggen, zijn compensaties geldig voor het verschil van 15% (=95%-80%), aangezien de SMP-operator een foutmarge van 5% is toegestaan voor de orders volgens de definitie van de SLA.
- 132.3. Indien in afwijkende compensaties wordt voorzien voor verschillende doelstellingen van dienstniveaus, is de compensatie voor een order/reparatieticket enkel van toepassing op de zwakste doelstelling. Dat betekent dat bijvoorbeeld in het geval dat een compensatie zou kunnen worden gevraagd voor een Service Level Goal (SLG) van 80% en 95%, de compensatie berekend moet worden op de SLG van 95%.
- 132.4. Er moet een termijn voorzien worden waarin de begunstigde een compensatie kan opvragen. Het BIPT acht het redelijk dat de begunstigde binnen 30 dagen de nodige informatie aan Brutélé verstrekt in geval van een tekortkoming van Brutélé die aanleiding geeft tot de compensaties beschreven in de Service Level Agreement (SLA). Onder nodige informatie verstaat het BIPT:
- o de identificatiecode van de eindgebruiker;
 - o de ID van het order / ticket;
 - o de SLA die wordt toegepast;
 - o een raming van de compensatie.
- 132.5. De SMP-operator zal zijn besluit motiveren in geval van weigering of verzoek tot compensatie.
133. Daarnaast wil het BIPT ingaan op het feit dat Brutélé een compensatie voorstelt die gebaseerd is op de activatievergoeding, nl. 4,25 of 4.5% van de activatievergoeding, al naargelang het een installatie met of zonder bezoek is. Het BIPT begrijpt niet waarom deze compensatie gebaseerd is op de activatievergoeding. Alle andere gereguleerde operatoren baseren deze vergoeding op de maandelijkse huurprijs en dit is inderdaad veel logischer; de activatievergoeding wordt namelijk betaald om de dienst op te starten en bestaat uit een eenmalige vergoeding die dient om de opstart-kosten te vergoeden. De maandelijkse huurprijs daarentegen dient om de diensten te onderhouden en te blijven gebruiken. Een compensatie voor een laattijdige installatie van deze dienst of een herstelling ervan ligt dan meer in lijn met een gebrek aan dienstverlening dan met het stopzetten en heropstarten van een dienst. Analoog hieraan kan men dan argumenteren dat voor de geïmpacteerde klant eerder de maandelijkse huurprijs zou moeten wegvallen dan dat men een desactivatie en activatie vergoeding zou moeten betalen voor de herstelde dienst. Daarom is het een standaard praktijk dat de compensaties gebaseerd worden op de maandelijkse huurprijs in plaats van op de activatie vergoedingen.

134. Bovendien is het BIPT van mening dat de aangeboden compensaties coherent moeten zijn voor alle kabeloperatoren zodat een begunstigde operator uitgaande van het coherent geheel van SLA's en KPI's de compensatie kan berekenen die hij zou moeten krijgen van elke gereguleerde operator. In dat opzicht ligt een compensatie van 5%⁵⁷ van de maandelijkse vergoeding meer in lijn met de normen in de sector. Daarom vindt het BIPT dat Brutélé zijn SLA voorstel moet aanpassen aan het voorstel van het BIPT.
135. Voor wat de compensaties in het kader van reparaties betreft, meent het BIPT dat deze compensatie hoger moet zijn dan het vergoeden van de dagelijkse rental fee aangezien de reële schade van de begunstigde ook hoger ligt. Immers, indien Brutélé de herstelling niet binnen een redelijk termijn uitvoert, is het logisch dat de begunstigde niet voor de dienst moet betalen. Dit houdt echter geen rekening met de imagoschade die de begunstigde lijdt en de druk die gezet wordt op de relatie met zijn klant. Bijgevolg is het bestaan van een grotere druk met betrekking tot de naleving door Brutélé van de SLA noodzakelijk. Het doel voor Brutélé moet zijn om zo weinig mogelijk compensaties te moeten betalen wat enkel mogelijk is door het nauwkeurig naleven van de SLA. Derhalve opteert het BIPT voor een vergoeding ter waarde van 150% van de dagelijkse huurprijs, ofwel 7,5% van de maandelijkse huurprijs.
136. Tenslotte, heeft het BIPT nog een opmerking over de maximum compensatie die Brutélé in zijn referentieaanbod beschrijft. Het BIPT is niet akkoord met het bepalen van een maximum compensatie per vastgestelde overschrijding van een SLA. Immers, deze regel zou ertoe kunnen leiden dat sommige installaties of reparaties niet meer uitgevoerd worden. Indien de compensatie voor een bestelling of reparatie is opgelopen tot de maximale waarde, heeft Brutélé geen enkele prikkel meer om deze installatie of reparatie nog uit te voeren. Bijgevolg zorgt het verwijderen van de maximale drempel ervoor dat alle open bestellingen en reparaties zullen worden uitgevoerd. Meer nog, het ontbreken van maximale compensaties zal ervoor zorgen dat laattijdige installatie en reparaties een zodanige hoge impact zullen krijgen dat ze met de hoogste prioriteit zullen afgewerkt worden

5.6.3 Conclusie

137. Brutélé moet de bepalingen in zijn referentieaanbod aangaande de compensaties voor het niet-naleven van de SLA's in overeenstemming brengen met de opmerkingen die het BIPT hierboven gemaakt heeft en de berekeningswijze van de compensaties zoals door het BIPT uiteengezet overnemen.
138. Bovendien mag er geen maximumcompensatie voor de verschillende SLA's voorzien worden en zal de waarde van de compensatie berekend worden op basis van de volgende formule:

⁵⁷ Het percentage van 5% volgt uit de veronderstelling dat elke maand 4 werkweken telt en elke werkweek vijf werkdagen. Bijgevolg telt een maand 20 werkdagen waardoor een uitval per werkdag neerkomt $1/20=5\%$ van de maandelijkse vergoeding. Op deze manier, betaalt een begunstigde geen diensten zolang de installatie niet afgewerkt is.

Compensatie voor de SLA uitvoering bestelling
<i>5% van de maandelijkse huurprijs per werkdag</i>

Compensatie voor reparatie-SLA
<i>7,5% van de maandelijkse huurprijs per werkdag</i>

5.7 DE LEERCURVE

5.7.1 Probleemstelling

139. De idee om een leercurve te introduceren in de toepassing van de SLA wordt enigszins positief onthaald door het BIPT. Meer bepaald is er een leercurve voorzien van zes maanden met ingang vanaf de eerste bestelling van één van de begunstigden waarbij geen SLA timers van toepassing zijn.

5.7.2 Analyse

140. Niettemin is het BIPT van mening dat de volgende opmerking nageleefd dient te worden: tijdens deze periode zal gestreefd worden naar de hierboven beschreven SLA's, maar zullen de SLA's nog niet van toepassing zijn. De gemeten installatie- en repair timers zullen gebruikt worden voor een analyse van de opgelegde SLA's en een eventuele herziening van de SLA's zodat na de leerperiode, de bruikbare SLA's en compensaties van toepassing kunnen worden. Tevens herinnert het BIPT Brutélé eraan dat, overeenkomstig de wet van 30 maart 1995⁵⁸, elke wijziging van de waarden van de SLA's en dus de referentieaanbieding, door het BIPT goedgekeurd moet worden vooraleer deze in gebruik kunnen genomen worden.

141. Deze leercurve mag echter geen excuus zijn voor Brutélé om de installatie- en reparatietermijnen doelbewust te overschrijden. De startfase is cruciaal voor de begunstigde gezien het succes van een product vaak staat of valt met de lancering ervan. Het is de taak van Brutélé om voldoende capaciteit te voorzien zodat de opgelegde timers voor installaties en reparaties gehaald worden.

142. Tenslotte is Brutélé volgens de CRC beslissing van 1 juli 2011 gebonden aan een aantal verplichtingen waaronder non-discriminatie en toegang tot het netwerk. Indien significante verschillen in dienstverlening tussen de retail en wholesale afdeling van Brutélé leiden tot een belemmering van de concurrentie zoals bijvoorbeeld een geflopte lancering van een nieuw product, dan zal deze belemmering leiden tot een inbreuk op

⁵⁸ Overeenkomstig artikel 40/11 § 8. Van de wet van 30 maart 1995 betreffende de elektronische-communicatienetwerken en -diensten en de uitoefening van omroepactiviteiten in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad: "Elk referentieaanbod wordt, voordat het gepubliceerd wordt, door het Instituut goedgekeurd."

deze verplichtingen. Met andere woorden, hoewel de SLA's en KPI's nog niet bindend zijn tijdens de leercurve, is dit zeker geen vrijgeleide voor Brutélé om de dienstverlening aan de begunstigde operator te verwaarlozen.

5.7.3 Conclusie

143. Het BIPT steunt het idee van een leercurve maar waarschuwt Brutélé dat dit geen vrijgeleide is om de kwaliteit van zijn diensten aan de begunstigden te verwaarlozen. Het BIPT verwacht dat Brutélé al zijn mogelijkheden benut om te streven naar de beschreven SLA's.

6 DE IMPLEMENTATIEPERIODE

6.1 PROBLEEMSTELLING

144. In sectie 3.2.2. « Demande de négociation » geeft Brutélé aan dat een geïnteresseerde operator tenminste het volgende element op papier moet bevestigen: “Un engagement du paiement de l’ « Upfront fee » (Voir Appendice A.10) nécessaire pour la conduite des négociations et pour débiter l’implémentation et les tests du Service avec l’opérateur alternatif.” Betreffende dit onderdeel zal het BIPT zich een oordeel vormen over de wenselijkheid van deze tariefstructuur. De bedragen die hierbij horen worden behandeld in een besluit aangaande de kwantitatieve aspecten van het referentieaanbod van Brutélé.

6.2 ANALYSE

145. De implementatie- en testfase is een essentieel onderdeel van het ontwikkelen van een vloeiende interface tussen de systemen van de begunstigde en Brutélé. Het is dan ook belangrijk dat deze plaatsvindt, maar het BIPT wil dat Brutélé termijnen toevoegt aan deze sectie zodat de begunstigde een blik heeft op de weg die hem nog wacht. Het is belangrijk dat Brutélé zich houdt aan deze termijnen zodat er geen onnodige vertraging optreedt bij de ingebruikname van het referentieaanbod.

146. Het operationeel maken van zijn referentieaanbod in overeenstemming met deze beslissing verplicht Brutélé ertoe om aanzienlijke investeringen te maken. Dit zal noodzakelijk zijn om de verplichtingen na te leven die worden opgelegd door de CRC-beslissing van 1 juli 2011 (nl. hun netwerk en andere technisch-commerciële processen specifiek aanpassen om aan derden toegang te verlenen). De omvang van deze investeringen wordt verklaard door de nieuwigheid vanuit een regulerend, technisch, operationeel en commercieel oogpunt van de gereguleerde toegangsproducten. De uitvoering van de beslissing van 1 juli 2011 onderscheidt zich hierdoor van de uitvoering van andere reglementering waaraan de kabeloperatoren voordien onderworpen waren in het kader van hun andere elektronische-communicatieactiviteiten (bijv. gespreksafgiftetarieven voor vaste telefonie).

147. De beslissing van de CRC van 1 juli 2011 vertoont een andere specificiteit die verbonden is aan de aard van de vraag. De marktanalyse heeft weliswaar een werkelijke belangstelling van begunstigden aan het licht gebracht om het netwerk van de kabeloperatoren open te stellen voor de concurrentie. Die belangstelling is overigens bevestigd in het kader van de procedure voor goedkeuring van de referentieaanbiedingen. Toch kan niet zomaar met zekerheid worden gegarandeerd dat deze tekenen van belangstelling zullen worden vertaald in het sluiten van contractuele akkoorden met betrekking tot elk van de drie producten die gereguleerd worden door de beslissing van 1 juli 2011, op elk van de geografische markten die in die beslissing in aanmerking zijn genomen. Bovendien stelt zich een gelijkaardige vraag voor wat betreft de optie voor toegang tot de Video on Demand dienst.

148. Hoewel een regulator de ontwikkeling van de concurrentie moet bevorderen door de voorwaarden te scheppen die de komst van nieuwe spelers vergemakkelijken, kan hij niet optreden in de plaats van de alternatieve operatoren zelf. Enkel deze laatsten kunnen immers de beslissing nemen om de toegang te vragen tot de producten die gereguleerd worden door de beslissing van 1 juli 2011. Het risico dat een kabeloperator geen enkel contract sluit (op korte of middellange termijn) terwijl hij zijn referentieaanbod operationeel heeft gemaakt (met de financiële gevolgen van dien), is dus een scenario dat op dit ogenblik niet kan worden uitgesloten.
149. De nieuwigheid van een regulering rechtvaardigt weliswaar op zich niet een specifieke aanpassing van de toepassingsvoorwaarden ervan, maar gekoppeld aan de omvang van de investeringen en de structuur van de vraag die kenmerkend zijn voor de eigenlijke situatie van de markt die wordt gereguleerd door de beslissing van 1 juli 2011, kan deze nieuwigheid volgens het BIPT rechtvaardigen dat er gepaste en evenredige maatregelen worden genomen.
150. Het tweevoudige doel dat door dergelijke maatregelen wordt beoogd, bestaat enerzijds erin het financiële risico te beperken dat de gereguleerde operatoren moeten dragen voor de daadwerkelijke uitvoering van de referentieaanbiedingen en anderzijds de begunstigden van de beslissing van 1 juli 2011 ertoe aan te sporen om hun verantwoordelijkheid op te nemen, met de ernst die wordt opgedrongen door de technische en financiële inzet die verbonden is aan de openstelling van de kabelnetwerken voor de concurrentie.
151. Het is wegens deze specifieke context dat het BIPT beslist tot de volgende bepalingen betreffende het begin van de termijn voor het implementeren van het referentieaanbod van Brutélé.

6.3 CONCLUSIE

152. Voor elk van de drie toegangsverplichtingen die worden opgelegd door de CRC-beslissing van 1 juli 2011 betreffende de analyse van de markt voor televisieomroep in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad, apart beschouwd, namelijk (1°) de toegang tot een doorverkoop aanbod van het analoge-televisieaanbod, (2°) de toegang tot het digitale-televisieplatform en (3°) de toegang tot een doorverkoop aanbod van het breedbandtoegangs aanbod, en overeenkomstig de CRC-beslissing van 1 juli 2011 (zie §§ 850, 930 en 1035), zal de implementatietermijn van 6 maanden aanvangen:

- 152.1. ofwel **op de datum waarop een precontractueel akkoord wordt gesloten** tussen Brutélé en een aanvrager, waarin deze laatste zich ertoe verbindt aan Brutélé een **forfaitaire som** onmiddellijk te betalen in ruil voor de verbintenis van Brutélé om onmiddellijk de daadwerkelijke uitvoering van het referentieaanbod aan te vatten zodat dit aanbod operationeel wordt gemaakt **uiterlijk zes maanden** na het sluiten van dat precontractuele akkoord.

- 152.1.1 Het bedrag van de forfaitaire som zal op transparante en evenredige wijze worden bepaald door het BIPT in het kader van de goedkeuring van de kwantitatieve aspecten van het referentieaanbod van Brutélé.
- 152.1.2 Brutélé zal het sluiten van een dergelijk precontractueel akkoord niet mogen weigeren aan de aanvrager die daarom verzoekt.
- 152.1.3 Brutélé zal onmiddellijk enig precontractueel akkoord overmaken aan het BIPT zodat daarvan melding kan worden gemaakt op de website van het BIPT.
- 152.1.4 Indien de aldus aangeknoopte onderhandelingen worden afgesloten met de ondertekening van een toegangscontract tussen Brutélé en de aanvrager, zal de forfaitaire som dat betaald is na het precontractuele akkoord, een voorschot vormen dat zal worden afgetrokken van de sommen die de aanvrager verschuldigd is krachtens het toegangscontract Brutélé.
- 152.1.5 Bij mislukking van de onderhandelingen over het toegangscontract, zal de forfaitaire som dat voordien werd betaald door de aanvrager, in principe, niet kunnen worden gerecupereerd door deze laatste, tenzij voor de bevoegde rechtbanken het bewijs wordt geleverd van een (precontractuele) fout van Brutélé.
- 152.1.6 De ondertekening van een precontractueel akkoord voor een bepaald toegangsproduct van Brutélé zal niet langer nodig zijn zodra een eerste dergelijk akkoord zal gesloten zijn. Dit houdt in dat, per toegangsproduct, het sluiten van slechts   n precontractueel akkoord tussen Brutélé en een begunstigde voldoende zal zijn, opdat de termijn van zes maanden voor het operationeel maken van het referentieaanbod betreffende dat product, in werking zal treden. Dit precontractuele akkoord zal ten aanzien van iedereen hetzelfde effect hebben (*erga omnes*). In het bijzonder zal de implementatietermijn van 6 maanden die op dat ogenblik gestart is ook voor de eventueel toekomstige begunstigden gelden. Zodoende genieten de volgende begunstigden van een kortere implementatietermijn dan de eerste (die het precontractuele akkoord gesloten heeft). Hieruit volgt ook dat de implementatietermijn van zes maanden, voor de verschillende toegangsproducten, niet noodzakelijk op hetzelfde ogenblik zal aanvangen.
- 152.2. ofwel **op de datum waarop het toegangscontract wordt gesloten** tussen Brutélé en de aanvrager, als die laatste niet heeft geopteerd voor het precontractuele akkoord; in dat geval zal Brutélé zijn referentieaanbod uiterlijk

zes maanden na het sluiten van dat toegangsakkoord operationeel moeten maken.

153. Het BIPT wil tevens de nationale consultatie gebruiken om de sector zich te laten uitspreken over de eventuele noodzaak van een gefaseerde aanpak voor de Video on Demand functionaliteit.

7 BESLUIT

154. Vooreerst beslist het BIPT dat het referentieaanbod van Brutélé integraal aan de opmerkingen in dit besluit moet worden aangepast, en dit ten laatste binnen de 30 dagen vanaf de publicatie van huidig besluit.
155. Vervolgens, onverminderd de §§ 849, 929, 1034 van de beslissing van de CRC van 1 juli 2011⁵⁹, beslist het BIPT dat de implementatietermijn van 6 maanden voor het zo aangepaste referentieaanbod van Brutélé, zal aanvangen:
- 155.1. ofwel **op de datum waarop een precontractueel akkoord wordt gesloten** tussen Brutélé en een aanvrager, waarin deze laatste zich ertoe verbindt aan Brutélé een **forfaitaire som** onmiddellijk te betalen in ruil voor de verbintenis van Brutélé om onmiddellijk de daadwerkelijke uitvoering van het referentieaanbod aan te vatten zodat dit aanbod operationeel wordt gemaakt **uiterlijk zes maanden** na het sluiten van dat precontractuele akkoord;
- 155.2. ofwel **op de datum waarop het toegangscontract wordt gesloten** tussen Brutélé en de aanvrager, als die laatste niet heeft geopteerd voor het precontractuele akkoord; in dat geval zal Brutélé zijn referentieaanbod uiterlijk zes maanden na het sluiten van dat toegangsakkoord operationeel moeten maken.
156. Tenslotte wil het BIPT Brutélé eraan herinneren dat, overeenkomstig artikel 40/11 § 8, van de wet van 30 maart 1995, het BIPT het referentieaanbod te allen tijde moet kunnen wijzigen om rekening te houden met de ontwikkeling van de Brutélé-aanbiedingen en de verzoeken van de begunstigden.

⁵⁹ Het referentieaanbod dient de alternatieve operatoren in staat te stellen [...] een contract te tekenen binnen een redelijke periode van drie weken wanneer ze geen bijkomende aanvragen hebben.

8 BEROEPSMOGELIJKHEDEN

157. Overeenkomstig 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.

158. 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.

9 ONDERTEKENING

Axel Desmedt
Lid van de Raad

Charles Cuvelliez
Lid van de Raad

Catherine Rutten
Lid van de Raad

Luc Hindryckx
Voorzitter van de Raad

**WHOLESALE REFERENTIEAANBOD
VAN BRUTELE**

TELEVISIEDIENSTEN OVER DE KABEL

BIJLAGE 1 – ALGEMENE VOORWAARDEN

Inhoudsopgave

1	ALGEMENE INFORMATIE	3
2	TERMEN EN DEFINITIES	4
3	CONTRACTPROCEDURE	6
3.1	AANVRAAG DOOR DE BEGUNSTIGDE.....	6
3.2	AFSLUITING, INWERKINGTREDING EN DUUR VAN EEN CONTRACT	7
4	DIENSTEN DIE WORDEN GEDEKT DOOR DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN	8
5	VERPLICHTINGEN VAN DE PARTIJEN	9
5.1	VERPLICHTINGEN VAN DE BEGUNSTIGDE	9
5.2	VERPLICHTINGEN VAN BRUTÉLÉ	10
6	FINANCIËLE VOORWAARDEN	12
6.1	FACTURERING EN BETALINGEN	12
6.2	FINANCIËLE WAARBORGEN	12
7	PRINCIPES	16
7.1	RETAILPRIJZEN & FACTURERING.....	16
7.2	BRANDING.....	16
7.3	GEBRUIKERSVOORWAARDEN.....	16
8	COÖRDINATIE TUSSEN DE PARTIJEN	17
8.1	EÉN ENKEL AANSPREEKPUNT (SPOC)	17
9	AANSPRAKELIJKHEID	18
9.1	ALGEMENE REGELS.....	18
9.2	OVERMACHT	18
9.3	ARBEIDSONGEVALLEN EN VEILIGHEIDSVORSCHRIFTEN.....	19
10	OPERATIONELE AANGELEGENHEDEN EN NETWERKBEHEER	20
11	WIJZIGINGEN EN REVISIES	21
12	DUUR, BEËINDIGING EN OPSCHORTING	22
13	VERTROUWELIJKHEID	24
13.1	VRAAG OM INFORMATIE.....	24
13.2	VERTROUWELIJKE INFORMATIE	24
13.3	GEHEIMHOUDING.....	25
13.4	BEKENDMAKING AAN PERSONEEL, ADVISEURS OF LEVERANCIERS	25
13.5	BIJ WET VEREISTE BEKENDMAKING	26
14	OPLOSSING VAN GESCHILLEN EN TOEPASSELIJK RECHT	27
14.1	GESCHILPROCEDURE	27
14.2	TOEPASSELIJK RECHT EN RECHTSBEVOEGDHEID.....	27
15	VARIA	29
15.1	ALGEMENE PRINCIPES.....	29
15.2	VERKLARING VAN AFSTAND	29
15.3	FRAUDE	29
15.4	ONAFHANKELIJKE PARTIJEN – GOEDKEURING	29

1 ALGEMENE INFORMATIE

1. Dit document maakt integraal deel uit van het wholesalereferentieaanbod voor televisie- en breedbanddiensten via de kabel (hierna het 'WRA' genoemd) dat werd overgemaakt aan het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie (hierna het 'BIPT' genoemd). Het bevat de algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de levering van wholesalediensten voor televisie en breedband via de kabel. Gemakshalve zal er steeds worden verwezen naar televisie- en breedbanddiensten, hoewel deze laatste niet noodzakelijk zijn inbegrepen in een specifiek contract.
2. Deze wholesalediensten via de kabel worden verleend overeenkomstig de geldende wetten, besluiten en decreten ter zake. De onderhavige algemene voorwaarden blijven van kracht tot ze worden vervangen door andere algemene voorwaarden.
3. Er dient een onderscheid te worden gemaakt tussen de volgende documenten:
 - 3.1. Hoofddocument: Dit document beschrijft de wholesalediensten voor televisie en breedband die door Brutélé worden verleend.
 - 3.2. Bijlage 1 - 'General Terms and Conditions' (dit document): De algemene voorwaarden beschrijven de rechten en plichten van Brutélé en de Begunstigde met betrekking tot de verlening van de wholesalediensten voor televisie en breedband.
 - 3.3. Bijlage 2 - 'Technical Specifications': De technische voorwaarden leggen de technische specificaties en kwaliteitsnormen vast voor de wholesalediensten voor televisie en breedband.
 - 3.4. Bijlage 3 - 'Planning & Operations': De handleiding 'Planning & Operations' beschrijft de voorwaarden voor levering van de wholesalediensten voor televisie en breedband.
 - 3.5. Bijlage 4 - 'Service Level Agreement': De overeenkomst inzake dienstverleningsniveau (SLA) bepaalt de algemene voorwaarden voor de installatie en het onderhoud van de wholesalediensten voor televisie en breedband door Brutélé.
 - 3.6. Bijlage 5 - 'Pricing and Billing': Dit document bevat de tarieven en de nadere regels voor facturering en betaling van de wholesalediensten voor televisie en breedband.

2 TERMEN EN DEFINITIES

4. De termen die in deze algemene voorwaarden worden geschreven met hoofdletter worden als volgt gedefinieerd:

Begunstigde	Een Erkende Dienstenverdelers met wie een of meerdere Contracten werden afgesloten voor de levering van een of meerdere Diensten.
Erkende Dienstenverdelers	<p>Hieronder wordt elke entiteit verstaan die gemachtigd is om distributiediensten te verlenen krachtens de geldende wetgeving.</p> <p>'Dienstenverdelers' zoals bepaald in het Vlaamse Media-decreet van 27 maart 2009,</p> <p>'Distributeur de services' zoals bepaald in het decreet van 27 februari 2003 betreffende de radio-omroep, gewijzigd bij het decreet van 5 februari 2009,</p> <p>'Operator' zoals bepaald in de wet van 30 maart 1995 betreffende de netten voor distributie voor omroep-uitzendingen en de uitoefening van omroepactiviteiten in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad.</p> <p>'Betreiber' volgens het decreet van 27 juni 2005 over de radio-omroep en de filmvoorstellingen.</p>
Contract	Een overeenkomst gesloten tussen Brutélé en een Begunstigde na onderhandelingen tussen Brutélé en de Begunstigde op basis van de onderhavige algemene voorwaarden en de technische, operationele, facturerings-, plannings- en financiële voorwaarden voor een of meerdere Diensten zoals beschreven in het WRA van Brutélé.
CRC-Beslissing	Beslissingen van de Conferentie van regulatoren voor de elektronische communicatiesector (CRC) van 1 juli 2011 betreffende de analyse van de markt voor televisieomroep in België.
Dienst	Dit is een dienst die Brutélé verleent tot en met het Demarcatiepunt en die wordt beschreven in het WRA van Brutélé. Er worden vier hoofdwholesalediensten geleverd: analoge kabeltelevisie (CATV), stand-alone digitale televisie (DTV), interactiviteit (VoD) en breedbandinternetdiensten.

Demarcatiepunt	Het punt (NTP) in de woning waar de coaxkabel binnenkomt en waarop het thuisnetwerk is aangesloten. Dit punt, dat deel uitmaakt van het Brutélé-Netwerk, dient als scheiding tussen de verantwoordelijkheden van Brutélé en die van de Begunstigde. De Begunstigde is verantwoordelijk voor het thuisnetwerk, Brutélé is verantwoordelijk voor het Brutélé-Netwerk.
Verwante Diensten	Diensten, maatregelen en informatiesystemen die Brutélé ter beschikking stelt van de Begunstigde zodat deze laatste onder normale omstandigheden gebruik kan maken van een of meerdere Diensten.
VRM	Vlaamse Regulator voor de Media
CSA	Conseil supérieur de l'audiovisuel
Medienrat	Medienrat der Deutschsprachigen Gemeinschaft Belgiens
BIPT	Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie
NRA('s)	(Collectieve) naam voor de relevante mediaregulator(en), d.w.z. de VRM, het BIPT en de CSA.
Partij / Partijen	Afhankelijk van de context, Brutélé en/of de Begunstigde die een Contract aangaan, samen de 'Partijen' genoemd.
Geldige Aanvraag	De vraag van de Begunstigde laat hem toe om een of meerdere Diensten te leveren zoals beschreven in het WRA van Brutélé.
Werkdag	Maandag tot vrijdag van 9u tot 17u, uitgezonderd wettelijke feestdagen in België en andere dagen/tijdstippen die Brutélé specificeert via zijn Webapplicatie.
WRA	Het hoofddocument en de bijlagen 'General Terms and Conditions', 'Technical Specifications', 'Planning and Operations', 'Service Level Agreement' en 'Pricing and Billing' vormen samen het wholesalereferentieaanbod voor televisie- en breedbanddiensten via de kabel.
Eindgebruiker	De eindklant aan wie de Begunstigde een of meerdere Diensten verleent.
Brutélé-Netwerk	De technische infrastructuur (en alle elementen/componenten en aanverwante systemen) die worden beheerd en bediend door Brutélé, op basis waarvan Brutélé een of meerdere Diensten verleent tot en met het Demarcatiepunt.
Webapplicatie	De elektronische systemen die deel uitmaken van de Verwante Diensten en die Brutélé ter beschikking stelt van de Begunstigde zodat die laatste de betreffende Dienst(en) op een correcte manier kan beheren.

3 CONTRACTPROCEDURE

3.1 AANVRAAG DOOR DE BEGUNSTIGDE

5. Voordat de Begunstigde een Dienst kan beginnen te leveren, moet hij een aanvraag indienen bij de wholesaleafdeling van Brutélé door het vereiste bestelformulier in te vullen en te ondertekenen of door een bestelaanvraag in te dienen in elektronisch formaat (afhankelijk van het type Dienst), conform de regels beschreven in Bijlage 3 'Planning & Operations'. De voorwaarden voor levering van de Diensten worden verderop in dit document beschreven.
6. De Begunstigde moet het WRA van Brutélé raadplegen, dat beschikbaar is op de website van Brutélé.
7. Brutélé kan niet weigeren om de aanvraag van de Begunstigde uit te voeren, behalve in de volgende gevallen:
 - 7.1. de Begunstigde of diens gemachtigde agent weigert Brutélé de bevestiging te bezorgen van het feit dat aan de voorwaarden zoals beschreven in de CRC-Beslissing, het WRA of de bijlagen ervan is voldaan;
 - 7.2. in een noodsituatie (d.w.z. uitzonderlijke gevallen van overmacht), met het oog op het waarborgen van de veilige werking van het Brutélé-Netwerk, nadat alle nodige maatregelen die Brutélé heeft genomen om de toegang tot de Dienst te waarborgen, zonder resultaat zijn gebleven;
 - 7.3. wanneer de Begunstigde zijn verplichtingen die voortvloeien uit de CRC-Beslissing, het WRA, de bijlagen ervan en/of deze algemene voorwaarden voor het gebruik van de Dienst, niet nakomt;
 - 7.4. met het oog op het behouden van de integriteit van het netwerk of de interoperabiliteit van de Diensten of om eender welke andere technische reden die door Brutélé moet worden opgegeven en grondig gemotiveerd;
8. In het geval van een weigering op grond van een van de bovengenoemde redenen zal Brutélé de Begunstigde binnen de 3 werkdagen via een gewoon schrijven op de hoogte brengen van zijn beslissing en de redenen voor deze beslissing. Binnen dezelfde termijn zal ook een kopie van deze beslissing worden overgemaakt aan het BIPT.

3.2 AFSLUITING, INWERKINGTREDING EN DUUR VAN EEN CONTRACT

9. De levering van een Dienst is onderworpen aan de afsluiting van een Contract tussen een Begunstigde en Brutélé, overeenkomstig het WRA, deze algemene voorwaarden en de onderhandelingen tussen de Partijen.

10. De Dienst wordt voor onbepaalde duur ter beschikking gesteld van de Begunstigde. De Begunstigde zal het verlengde Contract dan kunnen beëindigen door schriftelijke kennisgeving aan Brutélé met inachtneming van een opzegtermijn van minstens drie (3) maanden.

4 DIENSTEN DIE WORDEN GEDEKT DOOR DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN

11. Brutélé geeft de Begunstigde de mogelijkheid om, afhankelijk van het WRA, een of meerdere Diensten door te verkopen, zonder dat daarbij afbreuk wordt gedaan aan de rechten die door de geldende regelgeving aan de Begunstigde worden verleend. Een Dienst gaat vergezeld van een aantal Verwante Diensten, die de Begunstigde in staat stellen om op een correcte manier gebruik te maken van de Dienst.
12. Brutélé blijft eigenaar van de infrastructuur tot en met het Demarcatiepunt.
13. Een Dienst zal worden geïmplementeerd overeenkomstig de Dienstomschrijvingen in de betreffende bijlagen.
14. De Dienst zal door Brutélé worden geïmplementeerd in overeenstemming met de geldende (technische) voorwaarden.
15. In dit opzicht zal Brutélé de Begunstigde op de hoogte brengen van elke wijziging van de technische specificaties die een aanpassing van de aangeboden diensten mogelijk maakt, en dit ten minste drie (3) maanden voor de commerciële lancering door Brutélé van een commerciële dienst op basis van deze technische specificaties.
16. Binnen de grenzen van de geldende regelgeving zullen beide Partijen de nodige operationele informatie uitwisselen (waaronder contactnummers voor onderhoud, netwerkinformatie, informatie die vereist is om te beantwoorden aan de wetshandhavingsautoriteiten en andere veiligheidsinstanties van de overheid, en alle andere informatie die de Partijen onderling overeenkomen).
17. Indien een Eindgebruiker van de Begunstigde een Dienst opzegt, dan mag dit geen invloed hebben op Diensten die Brutélé verleent aan de Eindgebruiker van die Begunstigde.

5 VERPLICHTINGEN VAN DE PARTIJEN

5.1 VERPLICHTINGEN VAN DE BEGUNSTIGDE

18. De Begunstigde moet een 'Erkende Dienstenverdelers' zijn die gemachtigd is om de betreffende diensten krachtens de geldende wetgeving te leveren op (een deel van) de Belgische markt.
19. Met het oog op de noodzakelijke interventies door Brutélé zal de Begunstigde Brutélé in alle nodige gevallen en op een voldoende tijdige en volledige manier te goeder trouw alle informatie verschaffen die Brutélé nodig heeft voor het uitvoeren van herstellingen aan de deliverables zoals bepaald in het kader van het WRA. De Begunstigde kan weigeren om vertrouwelijke gegevens mee te delen waarvoor de Begunstigde aantoont dat die niet relevant zijn voor het gevraagde doel. Brutélé kan het BIPT om de mededeling van deze gegevens vragen indien Brutélé van oordeel is dat het gaat om noodzakelijke informatie in het kader van een redelijke vraag.
20. In het licht van het aanbod van een televisie- en breedbandproduct aan zijn Eindgebruikers, gebaseerd op een wholesaledienst die door Brutélé wordt geleverd krachtens de bepalingen van het Contract, is het de verantwoordelijkheid van de Begunstigde om:
 - 20.1. problemen met betrekking tot de wholesalediensten voor televisie en breedband mee te delen aan Brutélé; de Begunstigde moet zich er echter eerst van vergewissen dat alle nodige onderzoeken werden uitgevoerd bij de Begunstigde, de Eindgebruiker en de omroeporganisatie alvorens het probleem mee te delen aan Brutélé;
 - 20.2. alle verantwoordelijkheden aangaande netwerk-, apparatuur- en signaalproblemen die geen betrekking hebben op Brutélé voor zijn rekening te nemen;
 - 20.3. op te treden als enig contactpunt voor zijn Eindgebruikers voor de televisie- en breedbandproducten die de Begunstigde aan zijn Eindgebruikers aanbiedt; de Begunstigde zal de Eindgebruikers dan ook in geen geval doorverwijzen naar Brutélé voor problemen met betrekking tot de televisie- en breedbandproducten;
 - 20.4. Brutélé de prijzen te betalen die werden vastgelegd in het Contract.
21. De Begunstigde waarborgt aan Brutélé dat de apparatuur die door de Eindgebruikers van de Begunstigde wordt aangesloten op het Brutélé-Netwerk beantwoordt aan de vereisten van de geldende wetgeving en de geldende technische voorwaarden en certificaties.
22. In het licht van het aanbod van een televisie- en breedbandproduct aan zijn Eindgebruikers, gebaseerd op een wholesaledienst die door Brutélé wordt geleverd krachtens de bepalingen van het Contract, is het de verantwoordelijkheid van de Begunstigde om:

- 22.1. alle voorafgaande regelingen te treffen met de Rechtenhouders om Brutélé toe te laten en in staat te stellen om namens de Begunstigde als technische faciliteit op te treden in het kader van het/de Contract(en);
 - 22.2. alle vereiste intellectuele eigendomsrechten en machtigingen te verwerven met betrekking tot de inhoud gebruikt in het kader van de levering van wholesalediensten aan de Begunstigde; de Begunstigde waarborgt dat hij naar behoren is gemachtigd door de Rechtenhouders om de inhoud te gebruiken waarvan hij aan Brutélé gevraagd heeft om het signaal beschikbaar te stellen;
 - 22.3. De Begunstigde moet het bewijs van deze machtigingen leveren op het moment van de aanvraag tot activering van het/de betreffende gedeelde televisiekana(a)l(en);
 - 22.4. deze machtigingen te behouden gedurende de volledige looptijd van het/de Contract(en) en ervoor te zorgen dat deze machtigingen worden geüpdatet overeenkomstig elke wijziging aan de wholesalediensten voor televisie en breedband;
23. De Begunstigde zal in geen geval publiciteit of opmerkingen maken die Brutélé of diens imago kunnen schaden. De Begunstigde zal in alle omstandigheden neutraal blijven.

5.2 VERPLICHTINGEN VAN BRUTÉLÉ

24. Brutélé zal de bestelling aanvaarden en de wholesalediensten voor televisie en breedband leveren, zoals beschreven in het WRA, voor zover de voorwaarden en beperkingen zoals beschreven in de CRC-Beslissing, deze algemene voorwaarden en het WRA worden nageleefd.
25. Brutélé zal alle dienstverleningsniveaus, timings en andere waarborgen die in het WRA worden beschreven, naleven, of zich in het andere geval schikken naar de toepasselijke sancties.
26. In geval van wijzigingen die een aanzienlijke impact kunnen hebben op het systeem (nieuwe berichttypes of nieuwe uitwisselingsprocessen) zal de Begunstigde minstens 6 maanden van tevoren op de hoogte worden gebracht met een gedetailleerde beschrijving van de impact en met een structuur van de documentatie. 3 maanden voordat de wijzigingen van kracht worden, zal Brutélé een gedetailleerde impactbeschrijving en documentatie bezorgen. In geval van kleinere wijzigingen zal de Begunstigde minstens 3 maanden van tevoren op de hoogte worden gebracht met een gedetailleerde beschrijving van de impact en met een structuur van de documentatie. Eén maand voordat de wijzigingen van kracht worden, zal Brutélé een gedetailleerde impactbeschrijving en documentatie bezorgen.

27. Brutélé zal alle redelijke inspanningen doen om eventuele problemen die de kwaliteit van de dienst van Brutélé kunnen beïnvloeden, recht te zetten. In het licht hiervan mag Brutélé in noodgevallen en te goeder trouw een Dienst onmiddellijk en zonder voorafgaand overleg met de Begunstigde onderbreken, op voorwaarde dat Brutélé kan vaststellen en bewijzen dat de Dienst een storing in de netwerken of diensten heeft veroorzaakt. Brutélé zal de Begunstigde onmiddellijk op de hoogte brengen van een dergelijke onderbreking.
28. Enkel Brutélé mag onderhoudswerkzaamheden uitvoeren aan apparatuur die eigendom is van Brutélé. Brutélé zal handelen in overeenstemming met de algemene integriteitsnorm die het intern heeft opgesteld en geïmplementeerd. Wanneer deze bepaling wordt toegepast, zal Brutélé de Begunstigde onmiddellijk hiervan op de hoogte brengen alvorens de maatregel wordt uitgevoerd.
29. Brutélé zal in geen geval publiciteit of opmerkingen maken die de Begunstigde of diens imago kunnen schaden. Brutélé zal in alle omstandigheden neutraal blijven, in overeenstemming met de technische aard van zijn interventie.
30. Brutélé zal geen klantenbeheer uitvoeren met betrekking tot de Eindgebruikers van de Begunstigde.

6 FINANCIËLE VOORWAARDEN

6.1 FACTURERING EN BETALINGEN

31. Ter vergoeding van de Dienst(en) die door Brutélé wordt/worden verleend in het kader van het respectieve Contract zal de Begunstigde de in het WRA bepaalde kosten en tarieven betalen.

6.2 FINANCIËLE WAARBORGEN

6.2.1 Algemeen principe – vooruitbetaling

32. Brutélé zal maandelijks een voorafgaande factuur sturen, ten laatste op de 2e Werkdag na het begin van de betreffende dienstmaand. Voor een Begunstigde aan wie reeds Diensten worden geleverd, wordt de eerste voorafgaande factuur gebaseerd op het gemiddelde van de facturen voor Diensten die Brutélé de laatste drie maanden heeft opgemaakt. Voor een Begunstigde aan wie nog geen diensten worden geleverd en die een nieuw Contract afsluit, wordt de eerste voorafgaande factuur gebaseerd op de waardering van het gemiddelde van de facturen voor Diensten die Brutélé zal opmaken in de eerste drie dienstmaanden.
33. Het bedrag van de voorafgaande factuur wordt op kwartaalbasis aangepast, d.w.z. verhoogd of verlaagd naargelang van het geval, op basis van de bedragen die de Begunstigde verschuldigd is voor de Diensten die in het kader van het Contract werden geleverd tijdens het voorbije kwartaal.
34. De Begunstigde stemt ermee in om het bedrag van de voorafgaande factuur ten laatste op de 20e kalenderdag na de datum van de voorafgaande factuur te betalen.
35. Binnen 15 kalenderdagen na verzending van de definitieve factuur zal Brutélé een creditnota versturen met betrekking tot de voorafgaande factuur.
36. Wanneer het bedrag van de voorafgaande factuur hoger ligt dan het bedrag van de definitieve facturen voor eenzelfde maand, dan zal Brutélé het verschil terugbetalen.
37. Wanneer het bedrag van de voorafgaande factuur lager ligt dan het bedrag van de definitieve facturen voor eenzelfde maand, dan zal de Begunstigde het verschil bijbetalen.
38. De Begunstigde zal de definitieve factuur binnen de 20 kalenderdagen via overschrijving betalen. Wanneer Brutélé deze betaling niet op of voor deze datum ontvangt, zal Brutélé het recht hebben op interest berekend op basis van de wettelijke rentevoet + 2 procentpunt op het niet-betaalde bedrag als interest voor laattijdige betaling en administratieve en invorderingskosten.

39. Als de Begunstigde een factuur van Brutélé betwist, dan moet hij Brutélé daarvan vóór de vervaldatum van die factuur schriftelijk op de hoogte brengen via een aangetekend schrijven, conform de betreffende bepalingen in het Contract. Het aangetekende schrijven moet duidelijk de reden(en) vermelden waarom het betrokken bedrag wordt betwist. Elke factuur die niet binnen de geldende betalingstermijn wordt betwist, wordt beschouwd als aanvaard door de Begunstigde.
40. Indien de Begunstigde een niet-betwist bedrag dat verschuldigd is in het kader van deze vooruitbetalingsvoorwaarden niet tijdig betaalt, dan heeft Brutélé, onverminderd eender welke andere wettelijke of contractuele rechtsmiddelen en niettegenstaande eender welk tengeheel in het Contract, het recht om:
 - 40.1. - eender welke verplichting met betrekking tot dienstverleningsniveaus op te schorten;
 - 40.2. - eender welke nieuwe Diensten schriftelijk te weigeren;
 - 40.3. - bestaande Diensten op te schorten.
41. De factuur voor de Dienst(en) zal per e-mail naar de Begunstigde worden gestuurd.
42. De definitieve factuur voor de terugkerende vergoedingen per Eindgebruiker van de Begunstigde wordt de maand nadat de Dienst(en) werd(en) geleverd, naar de Begunstigde verstuurd. Alle bedragen die door de Begunstigde verschuldigd zijn voor de terugkerende kosten, worden als één totaalbedrag gefactureerd. De berekening van het verschuldigde bedrag zal worden gebaseerd op het gedeelte van de factuurperiode waarin een Dienst wordt verleend aan de betrokken Eindgebruikers van de Begunstigde.
43. De definitieve factuur voor de eenmalige vergoedingen per Eindgebruiker van de Begunstigde wordt de maand na de periode waarin de Dienst(en) werd(en) geleverd, naar de Begunstigde verstuurd.
44. Het bedrag dat door de Begunstigde verschuldigd is voor eenmalige kosten, wordt als één totaalbedrag gefactureerd.
45. Correcties van facturen gebeuren door het opstellen van creditnota's of een bijkomende factuur.

6.2.2 **Betaling en betalingstermijnen**

46. Alle facturen moeten door de Begunstigde worden betaald in euro door overschrijving op de bankrekeningen van Brutélé met gebruik van de gestructureerde mededeling die op de factuur staat vermeld.

47. In geval van niet-betaling of foutieve betaling door de Begunstigde wordt de factuur als onbetaald beschouwd.
48. Alle facturen zijn betaalbaar binnen de 20 kalenderdagen na factuurdatum. Indien Brutélé de betaling niet ontvangt binnen de 20 kalenderdagen na factuurdatum, dan wordt een gebruikelijke standaardinterest op basis van de jaarlijkse wettelijke rentevoet plus 2 procentpunt toegevoegd aan het onbetaalde factuurbedrag. Deze gebruikelijke standaardinterest wordt berekend vanaf de vervaldatum van de factuur en tot en met de datum waarop de factuur volledig is betaald, zonder afbreuk te doen aan het recht van Brutélé om een hoger bedrag te eisen.
49. In geval van betwisting zullen de betwiste bedragen worden overgedragen tot de betwisting is opgelost. Deze overdraging is enkel van toepassing op betwiste bedragen en heeft geen enkele invloed op de betalingsperiode voor niet-betwiste bedragen.
50. Indien de Begunstigde herhaaldelijk niet of te laat betaalt, dan zal Brutélé het recht hebben om:
 - 50.1. - de Dienst(en) aan de Begunstigde op te schorten tot alle betalingen volledig zijn ontvangen;
 - 50.2. - een aanvraag voor Dienstverlening voor andere Eindgebruikers van de Begunstigde te weigeren.

6.2.3 Betwistingen

51. De betwistingsprocedure kan enkel starten wanneer Brutélé een aangetekend schrijven ontvangt van de Begunstigde waarin het betwiste bedrag en de redenen voor de betwisting van het bedrag worden vermeld.
52. Na ontvangst van de aangetekende brief zal Brutélé de Begunstigde antwoorden per aangetekend schrijven. In dit schrijven zal Brutélé, naargelang het geval, de claim van de Begunstigde gegrond of ongegrond verklaren. Dit laatste zal grondig worden gemotiveerd door Brutélé.
53. In geval van een gegronde claim door de Begunstigde zal Brutélé het/de gefactureerde bedrag(en) aanpassen, vergezeld van een creditnota of een bijkomende factuur.
54. Indien de Begunstigde de reactie van Brutélé niet aanvaardt, d.w.z. indien de Partijen niet tot een akkoord komen over de betwisting, dan dient hij dit per aangetekend schrijven aan Brutélé te bevestigen binnen de 15 Werkdagen na de reactie van Brutélé. In dit geval zal elke Partij een contactpersoon aanduiden voor verdere besprekingen aangaande de betwisting, om een oplossing te vinden via bilaterale onderhandelingen.

55. Indien er geen oplossing wordt gevonden binnen de 15 Werkdagen, of eender welke andere periode gezamenlijk overeengekomen door de Partijen, na de reactie van de Begunstigde waarin de reactie van Brutélé werd verworpen, dan kan de betwisting worden voorgelegd aan de rechtbanken van Brussel.

6.2.4 Financiële waarborgen

56. De Begunstigde bezorgt Brutélé op eerste aanvraag een onherroepelijke en onvoorwaardelijke bankgarantie van een in de EU gevestigde bank of financiële instelling met goede reputatie. De bankgarantie wordt uitgevaardigd voor een minimale periode van drie jaar en voor een bedrag gelijk aan een raming van het bedrag verschuldigd door de Begunstigde in een periode van zes maanden voor de Diensten geleverd in het kader van het Contract en/of de Overeenkomst, en met een minimum van 500.000,00 EURO. Op basis van de evolutie van de bedragen die verschuldigd zijn voor de Dienst(en) hebben de Begunstigde en Brutélé het recht om elke drie maanden een herziening van het bedrag van de bankgarantie te vragen. Bij een aanvraag tot herziening van het bedrag van de bankgarantie worden de nodige stappen genomen om ervoor te zorgen dat de herziening binnen de 5 Werkdagen wordt doorgevoerd. Wanneer de bankgarantie vervalt of nadat Brutélé de bankgarantie heeft ingeroepen, zal de Begunstigde Brutélé binnen de vijf (5) Werkdagen na het verzoek van Brutélé een vooruitbetaling bezorgen of een andere financiële waarborg zoals bepaald in dit artikel.

7 PRINCIPES

7.1 RETAILPRIJZEN & FACTURERING

57. Tenzij anders bepaald in het Contract en onverminderd de geldende regelgeving zal de Begunstigde verantwoordelijk zijn voor het bepalen van de tarieven die de Begunstigde zal hanteren voor de Eindgebruikers van de Begunstigde.
58. Tenzij anders bepaald in het Contract zullen er geen kortingen of verminderingen van de betalingen van kosten of vergoedingen voor een Dienst worden toegekend voor slechte of niet-betaalde schulden of niet-invorderbare claims (inclusief claims uit fraudezaken) die de Begunstigde mogelijk heeft ingesteld tegen Eindgebruikers van de Begunstigde of eender welke andere derde met betrekking tot de Dienst.

7.2 BRANDING

59. De Partijen komen overeen om geen enkele Dienst aan te bieden onder eender welke merknaam, inclusief eender welk handelsmerk, handelsnaam of bedrijfsnaam, van de andere Partij tenzij het gebruik van het/de merk(en) van de andere Partij expliciet is toegelaten in het kader van het Contract. Dergelijk gebruik van het merk zal in dat geval strikt beperkt blijven tot de betrokken Dienst.
60. Ongeacht het voorgaande erkennen de Partijen dat de installatie van apparatuur ter plaatse voorbij het Demarcatiepunt van de betrokken Eindgebruikers van de Begunstigde die hebben ingeschreven op een aanbod van een Begunstigde, nooit mag worden uitgevoerd door personeel van Brutélé. De Partijen komen overeen dat Brutélé geenszins wordt verplicht om merken op kledij van zijn onderhoudstechnici of op wagens te verwijderen of aan te passen. Brutélé zal handelen in overeenstemming met de algemene integriteitsnorm die het intern heeft opgesteld en geïmplementeerd.

7.3 GEBRUIKERSVOORWAARDEN

61. De Begunstigde zal erover waken dat de voorwaarden die de contractuele relaties van de Begunstigde met de Eindgebruikers van de Begunstigde in overeenstemming zijn met de regels en principes zoals bepaald in het WRA.
62. De Begunstigde zal Brutélé vrijwaren tegen eender welk verlies, claim of aansprakelijkheid tegen Brutélé die voortvloeit uit het feit dat de Begunstigde de bovengenoemde regels en principes niet heeft geïmplementeerd in zijn voorwaarden.

8 COÖRDINATIE TUSSEN DE PARTIJEN

8.1 EÉN ENKEL AANSPREEKPUNT (SPOC)

63. De Begunstigde en Brutélé zullen elk een persoon aanduiden als hun respectieve enige aanspreekpunt (*Single Point of Contact* of SPOC), die binnen zijn organisatie zal optreden als contactpersoon voor de andere Partij.
64. Het SPOC van elke Partij is volledig gemachtigd om namens de respectieve Partij op te treden en te beslissen over alle technische en operationele aangelegenheden aangaande het dagelijkse beheer van de uitvoering van het Contract. Tenzij uitdrukkelijk anders voorzien door de betreffende Partij zal het SPOC van elke Partij niet gemachtigd zijn om te handelen buiten het dagelijkse beheer van de uitvoering van het Contract.
65. Elke Partij heeft het recht om zijn SPOC te vervangen, mits ze de andere Partij hiervan in kennis stelt. Een dergelijke kennisgeving wordt onmiddellijk van kracht.

9 AANSPRAKELIJKHEID

9.1 ALGEMENE REGELS

66. Rekening houdend met de aard van de respectieve activiteiten van de Partijen, het risico dat gepaard gaat met deze activiteiten en de kosten/baten verkregen door elke Partij uit dit Contract komen de Partijen uitdrukkelijk overeen dat hun respectieve aansprakelijkheid als volgt wordt beperkt.
67. Als een van de Partijen in het kader van het Contract aansprakelijk wordt gesteld voor de andere Partij (inclusief medewerker(s) en (onder)aannemer(s) van die Partij), dan zal die aansprakelijkheid als volgt worden beperkt:
- 67.1. indien deze aansprakelijkheid voortvloeit uit gedrag dat kan worden toegeschreven aan de betreffende Partij en dat binnen het Belgische recht kan worden getypeerd als zware fout of bedrog, dan zal deze aansprakelijkheid geenszins worden beperkt, uitgezonderd zoals voorzien bij wet;
- 67.2. indien deze aansprakelijkheid voortvloeit uit enige materiële schade, anders dan hierboven vermeld, die voortvloeit uit of op eender welke manier is verbonden aan de uitvoering van de Dienst door de betrokken Partij, of de niet-naleving door die Partij van haar verplichtingen in het kader van het Contract en/of de Overeenkomst.
68. Daarenboven, en ongeacht het bovenstaande, zal de Begunstigde Brutélé vrijwaren tegen eender welke claim of verlies gerelateerd aan het onrechtmatige gebruik of het gebruik voor onrechtmatige doeleinden van een Dienst door de Begunstigde of Eindgebruikers van de Begunstigde.
69. Tot slot, indien wordt vastgesteld dat de Begunstigde de (technische) vereisten met betrekking tot een Dienst niet correct heeft nageleefd, dan heeft Brutélé het recht om, naast het eisen van een schadeloosstelling naargelang het geval, het Contract te beëindigen.

9.2 OVERMACHT

70. Geen van de Partijen zal aansprakelijk kunnen worden gesteld voor een vertraging in de naleving of de niet-naleving van haar verplichtingen in het kader van het Contract indien deze voortvloeien uit een gebeurtenis die buiten haar redelijke controle valt (dergelijke gebeurtenissen zullen hierna 'overmacht' worden genoemd).

71. De Partij die de overmacht inroept, zal de andere Partij zo snel mogelijk in kennis stellen van deze overmacht. Een dergelijke kennisgeving zal al het nodige bewijs van het bestaan en de omvang van de overmacht bevatten, alsook een schatting van de verwachte duur van de overmacht. Zo snel mogelijk na de ontvangst van de kennisgeving zullen de Partijen samenkomen om een redelijke oplossing te vinden voor de problemen en moeilijkheden die door de overmacht worden veroorzaakt.
72. De Partij die de overmacht inroept, zal alle redelijke inspanningen doen om de gevolgen van deze overmacht zoveel mogelijk te beperken en om, voor zover redelijkerwijze mogelijk, de continuïteit van de diensten in het kader van het Contract te garanderen. Verder zal ze aan alle verplichtingen die niet worden beïnvloed door de overmacht blijven voldoen.
73. Zodra de effecten van de overmacht ophouden te bestaan, zal de Partij die oorspronkelijk werd getroffen door deze overmacht, de andere partij onmiddellijk op de hoogte brengen van het feit dat de overmacht heeft opgehouden te bestaan.

9.3 ARBEIDSONGEVALLEN EN VEILIGHEIDSVORSCHRIFTEN

74. Elke Partij verbindt zich ertoe om een verzekering af te sluiten tegen arbeidsongevallen voor haar eigen werknemers, conform de geldende wettelijke vereisten. Elke Partij ziet bij deze af van elke mogelijke claim tegen de andere Partij en verbindt zich ertoe om ervoor te zorgen dat haar verzekeraar geen enkele claim met betrekking tot arbeidsongevallen zal instellen tegen de andere Partij of tegen derden voor wiens handelingen of verzuim om te handelen de andere Partij mogelijk verantwoordelijk is.
75. Elke Partij zal alle redelijkerwijze toepasbare veiligheidsmaatregelen en -procedures naleven bij het betreden van de gebouwen en installaties van de andere Partij voor het uitvoeren van werkzaamheden. Elke Partij verbindt zich ertoe om ervoor te zorgen dat haar personeel of het personeel van haar onderaannemers bij aanwezigheid in de gebouwen en installaties van de andere Partij het huishoudelijk reglement en de gedragscode naleven die daar gelden, op voorwaarde dat dit reglement en/of deze gedragscode vooraf ter beschikking werden gesteld. Onverminderd de bepalingen van het hoofdstuk met betrekking tot aansprakelijkheid zal elke Partij de andere Partij schadeloos stellen en vrijwaren voor enige schade, kosten of uitgaven die voortvloeien uit eender welke handeling of verzuim tot handelen van een personeelslid van een Partij of een onderaannemer van een Partij wanneer die persoon aanwezig is in de gebouwen en installaties van de andere Partij.

10 OPERATIONELE AANGELEGENHEDEN EN NETWERKBEHEER

76. Een Dienst die wordt verleend in het kader van het Contract zal worden geïmplementeerd en verleend door de Partijen in overeenstemming met alle geldende (technische) specificaties zoals uiteengezet in de betreffende Bijlagen.
77. De Partijen zullen samenwerken om betrouwbare Diensten te installeren en te handhaven. De Partijen zullen alle nodige informatie uitwisselen zoals voorzien in Bijlage 3 'Planning and Operations' (waaronder onder meer contactnummers voor onderhoud, netwerk-informatie, informatie die vereist is om te beantwoorden aan de wetshandhavingsautoriteiten en andere veiligheidsinstanties van de overheid, en alle andere informatie die de Partijen onderling overeenkomen) om deze gewenste betrouwbaarheid te realiseren.
78. Elke Partij zal gezonde netwerkbeheerprincipes hanteren door een beroep te doen op regelmechanismen voor netwerkbeheer die de werking van hun respectieve systemen vereenvoudigen. Elke Partij zal ervoor zorgen dat de regelmechanismen voor netwerkbeheer zodanig worden toegepast dat wordt gewaarborgd dat er geen onderscheid ten gunste van die Partij wordt gemaakt.
79. De Partijen zullen ervoor zorgen dat de essentiële vereisten zoals bepaald en van toepassing binnen het regelgevende kader en het WRA op adequate en voldoende wijze worden veiliggesteld wat betreft de inrichting, het onderhoud en de uitvoering van de diensten die in het kader van het Contract worden aangeboden.
80. De Partijen erkennen dat deze algemene voorwaarden en het WRA in het algemeen een aantal specifieke principes en regels bevatten die werden opgesteld om te waarborgen dat alle toepasselijke vereisten worden veiliggesteld. Bovendien zullen de Partijen met elkaar overleggen om te waarborgen dat alle toepasselijke vereisten op adequate en voldoende wijze worden veiliggesteld.
81. Voor de levering van de Diensten in het kader van het Contract door Brutélé is vereist dat de aanvraag van de Begunstigde de werking van de betrokken Diensten en netwerken of hun integriteit en interoperabiliteit niet schaadt, en dat de beveiliging van diensten en interne gegevens, netwerkkapparatuur, software en opgeslagen gegevens, inclusief persoonsgegevens, vertrouwelijke informatie en privacy, kan worden gevrijwaard.
82. In uitzonderlijke en onvoorzienbare gevallen zal Brutélé het recht hebben om het Netwerk en de Diensten van Brutélé te onderbreken en wijzigen ten nadele van de levering van de Diensten in het kader van het Contract met het oog op maatregelen die noodzakelijk worden geacht voor technische, onderhouds- en operationele redenen, rekening houdend met een evenwicht in de belangen van beide Partijen, of maatregelen die worden bevolen door regelgevende instanties. Brutélé zal de Begunstigde te goeder trouw zo snel mogelijk op de hoogte brengen van dergelijke onderbrekingen en wijzigingen, met vermelding van de reden ervoor.

11 WIJZIGINGEN EN REVISIES

83. Tenzij anders bepaald in het Contract zal elke overeenkomst die afwijkt van het Contract slechts geldig zijn nadat de respectieve vertegenwoordigers van de Partijen zich hiermee schriftelijk akkoord hebben verklaard.

12 DUUR, BEËINDIGING EN OPSCHORTING

84. De Begunstigde heeft het recht om een Dienst te beëindigen.
85. Wanneer de Begunstigde de Diensten verleend in het kader van het Contract op illegale wijze of voor illegale doeleinden gebruikt of een dergelijk gebruik toelaat, of als de Begunstigde door zijn handelingen of verzuim tot handelen schade veroorzaakt aan de werking of de veiligheid van het Brutélé-Netwerk of als redelijkerwijze wordt verwacht dat dit dergelijke schade zal veroorzaken, en de Begunstigde niet de nodige maatregelen treft om de situatie recht te zetten binnen een periode van vijftien (15) Werkdagen na ontvangst van een kennisgeving van opschorting vanwege Brutélé, dan zal Brutélé het recht hebben om de dienstverlening in het kader van het Contract op te schorten.
86. Onverminderd het voorgaande zal Brutélé het recht hebben om een Dienst op te schorten voordat de bovengenoemde kennisgeving wordt verstuurd, met name in dringende gevallen waarin een dergelijke opschorting gezien de omstandigheden noodzakelijk is. In dat geval zal Brutélé de betrokken partijen ten laatste 1 Werkdag na de opschorting op de hoogte brengen van de opschorting van de Diensten.
87. Indien de Begunstigde de Diensten verleend in het kader van het Contract gebruikt op een manier die niet overeenstemt met de technische specificaties zoals beschreven in Bijlage 2 'Technical Specifications', of een dergelijk gebruik toelaat, en de Begunstigde niet de nodige maatregelen treft om de situatie recht te zetten binnen een periode van vijftien (15) dagen na ontvangst van een kennisgeving vanwege Brutélé, dan behoudt Brutélé zich het recht voor om sommige of alle Diensten op te schorten.
88. Brutélé zal het recht hebben om een Dienst op te schorten wanneer dit wordt gevraagd via een gerechtelijk bevel of door een bevoegde instantie. Brutélé zal de Begunstigde zo snel mogelijk op de hoogte brengen van de oorzaak van een dergelijke opschorting.
89. Indien de Begunstigde een of meerdere openstaande facturen voor eender welk bedrag dat verschuldigd is in het kader van het Contract niet betaalt, dan zal Brutélé het recht hebben om, na het BIPT hiervan op de hoogte te hebben gebracht, de Dienst op te schorten indien het totale verschuldigde bedrag niet wordt betaald binnen een periode van vijftien (15) dagen na een schriftelijke kennisgeving van opschorting. Deze bepaling is niet van toepassing op betwiste bedragen.
90. Indien de Begunstigde de financiële waarborg zoals bepaald in het hoofdstuk 'Financiële waarborgen' niet kan voorleggen, verlengen, aanpassen of opnieuw samenstellen, dan zal Brutélé het recht hebben om de Dienst op te schorten indien de situatie niet wordt rechtgezet binnen een periode van vijftien (15) dagen na een schriftelijke kennisgeving van opschorting.

91. De bepalingen in dit hoofdstuk over opschorting van de Diensten doen geen afbreuk aan eendere welk andere claim of recht op schadeloosstelling waarop een van de Partijen recht kan hebben in het geval van opschorting van een Dienst.
92. In geval van opschorting van Diensten is het de verantwoordelijkheid van de Begunstigde om de betrokken Eindgebruikers van de Begunstigde op een neutrale manier op de hoogte te brengen van de gevolgen van de opschorting van het Contract.
93. Indien de Begunstigde in gebreke blijft wat betreft de betaling van bedragen die verschuldigd zijn voor een Dienst verleend in het kader van het Contract en indien dergelijk verzuim niet wezenlijk wordt verholpen binnen de dertig (30) kalenderdagen na een schriftelijke kennisgeving van opschorting, dan mag Brutélé, na het BIPT hiervan op de hoogte te hebben gebracht en na de Begunstigde een schriftelijke kennisgeving van beëindiging te hebben bezorgd, alle Diensten beëindigen. Deze bepaling is niet van toepassing op betwiste bedragen.
94. Ingeval een van de Partijen bankroet wordt verklaard of in vereffening gaat, dan mag de andere Partij de Dienst beëindigen, zonder enige verdere wettelijke of andere procedures, door de andere Partij een kennisgeving van beëindiging met onmiddellijke ingang te sturen.
95. De bepalingen in dit hoofdstuk over beëindiging van de diensten doen geen afbreuk aan eendere welk andere claim of recht op schadeloosstelling waarop een van de Partijen recht kan hebben in het geval van beëindiging van de Diensten.
96. Indien de Diensten om eender welke reden worden beëindigd, dan zal Brutélé het recht hebben op betaling van alle Diensten die werden verleend voorafgaand aan deze beëindiging, in overeenstemming met de voorwaarden die van toepassing waren tussen de Partijen op het moment van beëindiging.
97. In geval van beëindiging van de Diensten is het de verantwoordelijkheid van de Begunstigde om de betrokken Eindgebruikers van de Begunstigde op de hoogte te brengen van de gevolgen daarvan.
98. De bepalingen van het Contract die vanwege hun aard blijven voortbestaan na de beëindiging van de Diensten (met inbegrip van, maar niet beperkt tot de bepalingen aangaande vertrouwelijkheid en toepasselijk recht en rechtsbevoegdheid) zullen volledig van kracht blijven na beëindiging.

13 VERTROUWELIJKHEID

13.1 VRAAG OM INFORMATIE

99. Vragen om informatie betreffende het WRA en de bijlagen en/of het Contract kunnen schriftelijk door de Begunstigde worden gesteld aan zijn SPOC bij Brutélé.
100. De overmaking van vertrouwelijke informatie door Brutélé is onderworpen aan de voorafgaande ondertekening van een geheimhoudingsverklaring door de partij die de aanvraag doet.
101. De Begunstigde die een geheimhoudingsverklaring heeft ondertekend, zal het recht hebben om via een beveiligde toegang tot een specifiek daarvoor bestemde Webapplicatie van Brutélé vertrouwelijke informatie te verkrijgen. Informatie over hoe toegang kan worden verkregen tot de genoemde Webapplicatie, kan worden verkregen via het SPOC van de Begunstigde bij Brutélé.

13.2 VERTROUWELIJKE INFORMATIE

102. In het kader van dit hoofdstuk betekent de term 'vertrouwelijke informatie': Informatie die door één Partij (of een van diens verwante bedrijven) (de 'bekendmakende Partij') wordt gecommuniceerd aan de andere Partij (of diens medewerkers en adviseurs) (de 'ontvangende Partij'), of die door de ontvangende Partij wordt verkregen in het kader van de uitvoering van de Dienst, op voorwaarde dat deze informatie op het moment van bekendmaking duidelijk is gekenmerkt als 'vertrouwelijk' of via een gelijkaardige term. Indien deze informatie mondeling werd bekendgemaakt, dan gaat het om vertrouwelijke informatie op voorwaarde dat de bekendmakende Partij de andere Partij er op het moment van bekendmaking van op de hoogte brengt dat de informatie vertrouwelijk is en dat (i) een schriftelijke mededeling die een samenvatting van de mondeling bekendgemaakte informatie bevat en die vermeldt dat dergelijke informatie vertrouwelijk is, door de bekendmakende Partij wordt bezorgd aan de andere partij binnen de vijf Werkdagen na de datum van bekendmaking, of (ii) dat deze bekendmaking wordt opgenomen in het verslag van een vergadering dat wordt gekenmerkt, gelabeld of gemarkeerd als 'vertrouwelijk' of met een gelijkaardige term wordt gekenmerkt, gelabeld of gemarkeerd.
103. De volgende informatie wordt niet beschouwd als vertrouwelijke informatie:
 - 103.1. informatie die openbaar is op correcte en rechtmatige wijze en niet ten gevolge van contractbreuk of eender welke andere inbreuk op een geheimhoudingsplicht;
 - 103.2. informatie die door derden werd bekendgemaakt aan de ontvangende Partij zonder beperking inzake bekendmaking of gebruik, tenzij de ontvangende Partij wist of redelijkerwijze moest weten dat deze informatie onrechtmatig of ten gevolge van contractbreuk of een inbreuk op een vertrouwensrelatie werd verkregen.

104. Tenzij schriftelijk anders bepaald door de bekendmakende Partij op het moment van bekendmaking zal vertrouwelijke informatie als dusdanig beschouwd blijven worden tot het einde van een periode van drie jaar na de initiële bekendmaking in het kader van het Contract.

13.3 GEHEIMHOUDING

105. De Ontvangende Partij zal de vertrouwelijke informatie in geen geval bekendmaken aan derden en zal de vertrouwelijke informatie enkel gebruiken voor de uitvoering van de Diensten die worden aangeboden in overeenstemming met het Contract. Bovendien zal de ontvangende Partij alle redelijke maatregelen treffen om de vertrouwelijkheid van deze informatie te waarborgen. In elk geval zal de ontvangende Partij inspanningen leveren die minstens van hetzelfde niveau zijn als degene die deze Partij zou leveren voor het veiligstellen van de vertrouwelijkheid van haar eigen vertrouwelijke informatie.
106. Niettegenstaande het voorgaande en onverminderd de bepalingen hieronder betreffende de bekendmaking aan personeel, adviseurs of leveranciers zullen beide Partijen het recht hebben om de vertrouwelijke informatie bekend te maken aan derden op voorwaarde dat de betrokken Partij hiervoor de voorafgaande schriftelijke toestemming heeft bekomen van de andere Partij. Een dergelijke schriftelijke toestemming zal geval per geval en naar eigen goeddunken worden verstrekt. Een dergelijke schriftelijke toestemming zal enkel geldig en afdwingbaar zijn voor de specifieke informatie die erin wordt vermeld. De schriftelijke toestemming om vertrouwelijke informatie bekend te maken zal aangeven aan welke derden de informatie kan worden bekendgemaakt en zal ook de voorwaarden bepalen waaraan een dergelijke bekendmaking is onderworpen.
107. Het zal de bekendmakende Partij vrij blijven staan om aan eender welke derde vertrouwelijke informatie bekend te maken die werd bekendgemaakt aan de ontvangende Partij.

13.4 BEKENDMAKING AAN PERSONEEL, ADVISEURS OF LEVERANCIERS

108. Een ontvangende Partij mag de vertrouwelijke informatie die ze van de andere Partij heeft ontvangen enkel bekendmaken aan haar bestuurders, medewerkers, leveranciers, agenten, adviseurs, wederverkopers, aannemers of onderaannemers die over deze informatie moeten beschikken. De ontvangende Partij dient ervoor te zorgen dat deze bestuurders, medewerkers, leveranciers, agenten, adviseurs, wederverkopers, aannemers of onderaannemers gebonden worden aan de verplichtingen inzake geheimhouding van de vertrouwelijke informatie zoals bepaald in het Contract. Daartoe zal de Begunstigde een gelijkaardige geheimhoudingsverklaring afsluiten met de bovengenoemde gemachtigde partijen die geen deel uitmaken van zijn personeel. Deze verklaring dient minstens dezelfde bepalingen te bevatten als de geheimhoudingsverklaring die de Begunstigde afsloot met Brutélé.

109. Niettegenstaande enige informatie in de voorgaande bepalingen die het tegendeel zou kunnen insluiten, zal de ontvangende Partij de vertrouwelijke informatie niet bekendmaken of gebruiken om commercieel voordeel te geven aan de businessafdelingen van de ontvangende Partij, of businessafdelingen van de verwante bedrijven van de ontvangende Partij, die activiteiten uitoefenen die in concurrentie zijn met de andere Partij.
110. Beide Partijen mogen de vertrouwelijke informatie die ze van de andere Partij ontvingen, bekendmaken aan hun leveranciers en aannemers, op voorwaarde dat en voor zover deze informatie daadwerkelijk vereist is voor die leveranciers, aannemers of onderaannemers om de betrokken goederen en diensten te kunnen leveren. De Partijen zullen al het nodige doen om de leveranciers of aannemers die toegang hebben gekregen tot vertrouwelijke informatie verplichtingen op te leggen om deze informatie vertrouwelijk te houden. Deze verplichtingen moeten minstens gelijkwaardig zijn aan de verplichtingen die worden opgelegd in het kader van het Contract.
111. Elke Partij zal, conform de beperkingen bepaald in het hoofdstuk over aansprakelijkheid, aansprakelijk zijn voor elke ongeoorloofde bekendmaking of elk ongeoorloofd gebruik van de vertrouwelijke informatie door haar bestuurders, medewerkers, leveranciers, agenten, adviseurs, aannemers of onderaannemers. De Partij die verantwoordelijk is voor een ongeoorloofde bekendmaking of een ongeoorloofd gebruik van de vertrouwelijke informatie zal in elk geval alle redelijke maatregelen treffen (met inbegrip van, maar niet beperkt tot gerechtelijke procedures) om de hieruit voortvloeiende schade te beperken.

13.5 BIJ WET VEREISTE BEKENDMAKING

112. Indien de bekendmaking van vertrouwelijke informatie aan derden vereist is wegens wettelijke, boekhoudkundige of regelgevende vereisten die buiten de controle van de ontvangende Partij vallen, dan mag de ontvangende Partij dergelijke informatie bekendmaken voor zover dit noodzakelijk is om aan dergelijke vereisten te voldoen. Onverminderd de toepassing van het voorgaande zullen de Partijen alles in het werk stellen om te waarborgen dat derden die de vertrouwelijke informatie ontvangen als gevolg van een dergelijke vereiste, deze informatie vertrouwelijk behandelen.
113. Zonder enige beperking van de algemeenheid van het voorgaande zullen de Partijen het recht hebben om vertrouwelijke informatie bekend te maken aan NRA's wanneer dit bij wet is vereist of redelijkerwijze noodzakelijk wordt geacht in de context van een gerechtelijke procedure of discussies voor of met de NRA's. In geval van een dergelijke bekendmaking van vertrouwelijke informatie dient de Partij die de informatie bekendmaakt ervoor te zorgen dat de aandacht van de NRA's wordt gevestigd op het feit dat de informatie vertrouwelijk is en moet worden gehouden.

14 GESCHILLENBESLECHTING EN TOEPASSELIJK RECHT

14.1 GESCHILLENPROCEDURE

114. Het SPOC zal op continue basis trachten elk mogelijk geschil, dispuut of claim tussen de Partijen aangaande de interpretatie, toepassing en implementatie van deze algemene voorwaarden en het WRA in het algemeen trachten op te lossen door middel van gesprekken te goeder trouw.
115. Indien de Partijen er niet in slagen een geschil op te lossen, dan zullen beide Partijen na kennisgeving van een van de Partijen een aangestelde Senior Business Executive aanduiden (die niet hun respectieve SPOC mag zijn), wiens taak erin zal bestaan om via onderlinge ontmoetingen te trachten het geschil op te lossen. De Partijen zullen ervoor zorgen dat hun respectieve Executive over de nodige machtigingen of beslissingsbevoegdheid beschikt met betrekking tot de betreffende kwestie. De aangestelde Executives zullen elkaar zo vaak ontmoeten als de Partijen redelijkerwijze noodzakelijk achten om de andere partij alle informatie met betrekking tot de kwestie te verschaffen die de Partijen nodig achten om het geschil op te lossen. Deze Executives zullen het geschil bespreken en te goeder trouw onderhandelen in een poging om het geschil op te lossen zonder dat een formele procedure daarvoor noodzakelijk wordt.
116. Indien de Partijen er niet in slagen om een dergelijke oplossing en/of schikking te vinden binnen de vijftien (15) Werkdagen na ontvangst van de bovengenoemde kennisgeving, dan zullen ze de kwestie voorleggen op een hoger niveau binnen hun respectieve organisaties. Discussies op dat niveau zullen worden gevoerd zoals beschreven in de vorige paragraaf. De Partijen kunnen, op elk mogelijk hoger niveau, overeenkomen om de tijdslimieten in dit artikel en in de vorige paragraaf te verlengen indien ze dit noodzakelijk achten om ervoor te zorgen dat een akkoord kan worden bereikt over het voorwerp van het geschil.
117. Behalve in dringende gevallen, die te goeder trouw worden bepaald door de Partij van wie het geschil uitgaat, mogen er geen formele geschilprocedures worden opgestart tot het eerste van de volgende gevallen zich voordoet: (a) de aangeduide Executives komen te goeder trouw tot de conclusie dat een minnelijke schikking via verdere onderhandelingen over de kwestie niet waarschijnlijk lijkt of (b) de Partijen zijn er niet in geslaagd om binnen de 15 Werkdagen nadat voorlegging van het geschil op het hogere niveau een overeenstemming te bereiken over het geschil.

14.2 TOEPASSELIJK RECHT EN RECHTSBEVOEGDHEID

118. De Diensten en het Contract, het WRA en de bijlagen worden beheerst door het Belgische recht.

119. Onverminderd het vorige hoofdstuk zal elk geschil aangaande de geldigheid en interpretatie van het Contract, of de uitvoering van de Diensten, of van latere contracten die hieruit voortvloeien in laatste instantie worden voorgelegd aan de rechtbanken van Brussel, België. Deze bepaling doet geenszins afbreuk aan het recht van elk van de Partijen om het geschil voor te leggen aan het BIPT om een verzoening te bereiken, of om het geschil voor te leggen aan de Raad voor de Mededinging.

15 VARIA

15.1 ALGEMENE PRINCIPES

120. De Partijen gaan akkoord met alle voorwaarden van dit WRA, inclusief de bijlagen, onverminderd de rechten en plichten die de Partijen mogelijk toekomen uit de toepasselijke bepalingen van het regelgevende kader. Het feit dat een van de Partijen akkoord is gegaan met alle bepalingen in dit WRA zal niet worden beschouwd als een verzaking door die Partij van de mogelijkheid tot het invoeren van (i) eender welk recht dat die Partij mogelijk toekomt uit eender welke dwingende bepaling van de toepasselijke regelgeving of (ii) eender welke verplichting die de andere Partij kan worden opgelegd krachtens eender welke dwingende bepaling van de toepasselijke regelgeving.

15.2 VERKLARING VAN AFSTAND

121. Indien Brutélé of de Begunstigde niet vasthoudt aan de uitvoering van een termijn van het Contract of aan de uitoefening van een erin opgenomen recht of privilege, dan mag dit niet worden beschouwd als een blijvende of toekomstige verklaring van afstand van die termijn, voorwaarde, recht of privilege. Een verklaring van afstand is enkel geldig in geschreven vorm en indien ondertekend namens de Partij die de verklaring van afstand doet.

15.3 FRAUDE

122. De Partijen stemmen ermee in om naar best vermogen samen te werken om elke mogelijke vorm van fraude met betrekking tot de Diensten geleverd in het kader van het Contract te voorkomen en elimineren. Indien een van de Partijen een dergelijke fraude vermoedt, dan zullen de Partijen samenwerken om de oorsprong van de fraude te achterhalen en alle gepaste middelen aanwenden om deze fraude zo snel mogelijk te voorkomen en elimineren. Met het oog op de toepassing van deze bepaling betekent fraude elke mogelijke beïnvloeding van een communicatienetwerk, waaronder door een Begunstigde aangesloten op het Brutélé-Netwerk voor het verkrijgen van één of meerdere diensten zonder het betalen van de gepaste kosten daarvoor, of voor het ondersteunen van andere criminele activiteiten (met inbegrip van aftappen, afluisteren en het verzamelen van geheime nummers).

123. De Partijen erkennen expliciet dat elke samenwerking in de context van deze bepaling helemaal in overeenstemming zal moeten zijn met de volledige regelgeving.

15.4 ONAFHANKELIJKE PARTIJEN – GOEDKEURING

124. Elke Partij is verantwoordelijk voor het verkrijgen en behouden van alle goedkeuringen van, en rechten verleend door, bevoegde instanties, andere dienstenverleners, en eender welke andere personen die mogelijk vereist zijn voor de uitoefening van haar verplichtingen in het kader van het Contract. Elke Partij zal redelijkerwijze samenwerken met de andere Partij bij het verkrijgen en behouden van eender welke vereiste goedkeuringen of rechten waarvoor de andere Partij verantwoordelijk is.

125. Elk van de Partijen is en blijft op elk moment een onafhankelijke aannemer. Geen van de Partijen heeft het recht om en geen van de Partijen, noch hun medewerkers, agenten, vertegenwoordigers of onderaannemers zullen op eender welk moment trachten te handelen of handelen namens de andere Partij om de andere Partij op eender welke wijze te binden aan welke verplichting dan ook. Geen van de Partijen, noch hun medewerkers, agenten of vertegenwoordigers zullen handelingen stellen waardoor wie dan ook kan denken dat deze Partij een medewerker, agent of vertegenwoordiger van de andere Partij is. Niets in het Contract mag worden opgevat alsof er een partnerschap tussen de Partijen bestaat.

126. Indien een deel van het Contract om welke reden dan ook onwettelijk, ongeldig of niet-afdwingbaar is, dan gaat elke Partij ermee akkoord dat dergelijke bepalingen in de mate van het mogelijke maximaal zullen worden afdwongen om de bedoeling van de Partijen uit te voeren, en zullen de geldigheid, wettelijkheid en afdwingbaarheid van de andere bepalingen van het Contract hierdoor op geen enkele manier worden beïnvloed of verminderd.