

**BESLISSING VAN DE CONFERENTIE VAN DE REGULATOREN
VOOR DE ELEKTRONISCHE COMMUNICATIESECTOR (CRC)**

VAN 3 SEPTEMBER 2013

**BETREFFENDE DE WHOLESALEREFERENTIEAANBIEDING VAN
CODITEL IN HET TWEETALIG GEBIED BRUSSEL HOOFDSTAD**

VOORAFGAANDE BEPALING

1. Dit besluit wordt aangenomen door de Conferentie van Regulators voor de elektronische Communicatiesector (hierna genoemd de CRC) in het kader van en overeenkomstig het 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 de regulerende instanties bevoegd voor telecommunicatie of radio-omroep en televisie.
2. Op 19 juni 2013 heeft het BIPT aan de CSA, de VRM en de Medienrat zijn ontwerpbesluiten betreffende de wholesalereferentieaanbiedingen van Telenet, Brutélé en Coditel in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad overgezonden, overeenkomstig artikel 3, eerste lid, van het voormelde akkoord. Overeenkomstig artikel 3, tweede lid, van dat akkoord heeft de Medienrat de aanhangings bij de CRC gevraagd. Op 25 juni 2013, heeft ook de CSA een verzoek ingediend.
3. Dit besluit moet dus worden gezien in de context van deze samenwerking. De CRC maakt daarin de analyses en conclusies die door het BIPT zijn voorgesteld in het ontwerpbesluit dat voorgelegd is aan de CSA, de VRM en de Medienrat tot de hare, maar met de wijzigingen die de CRC daarin heeft aangebracht in het kader van de samenwerking onder de regulators.

Resultaten van de raadpleging van de mediaregulators

4. Conform artikel 3, eerste lid, van het voorgenoemde akkoord, heeft het BIPT aan de VRM, de CSA en de Medienrat zijn ontwerpbesluiten betreffende de wholesalereferentieaanbiedingen van Telenet, Brutélé en Coditel in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad overgemaakt op 19 juni 2013.
5. Na ontvangst van dit ontwerp en ter uitvoering van artikel 3, tweede lid, van het voorgenoemde akkoord, heeft de Medienrat op 21 juni 2013 een verzoek ingediend tot aanhangingsmaking bij de Conferentie van Regulators voor de elektronische-Communicatiesector (CRC). Op 25 juni 2013, heeft ook de CSA een verzoek ingediend.
6. Op 28 juni 2013 is de CRC bijeengekomen om, na beraadslaging, de ontwerpbeslissingen betreffende de wholesalereferentieaanbiedingen van Telenet, Brutélé en Coditel in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad aan te nemen om te worden voorgelegd aan de Europese Commissie, BEREC en aan de andere NRI's.

Inhoudsopgave

VOORAFGAANDE BEPALING	2
1 INLEIDING	4
2 PROCEDURE	5
2.1 VERLOOP VAN DE PROCEDURE.....	5
2.2 NATIONALE RAADPLEGING.....	6
2.3 DE RAADPLEGING VAN DE MEDIAREGULATOREN.....	7
2.4 DE EUROPESE RAADPLEGING.....	8
3 REGLEMENTAIR KADER	11
4 ANALYSE VAN HET REFERENTIEAANBOD VOOR DE WHOLESALEDIENSTEN VAN CODITEL	13
4.1 KENNISGEVING VAN DE WIJZIGINGEN	13
4.2 VOORWAARDELIJKE-TOEGANGSSYSTEEM (CAS-SYSTEEM)	19
4.3 CERTIFICATIE VAN MATERIAAL & TECHNICI	27
4.4 DE OVERDRAAGBAARHEID VAN DE OVEREENKOMSTEN	31
4.5 DE DOORVERKOOP VAN DE OVEREENKOMST AAN ANDERE OPERATOREN.....	33
4.6 OVERZICHT VAN ANALOGE EN DIGITALE KANALEN	34
4.7 VIDEO ON DEMAND (VOD).....	35
4.8 INTERACTIVITEIT.....	41
4.9 DE BREEDBANDPROFIELEN	44
4.10 ONTBREKENDE ELEMENTEN	48
4.11 DETAILOPMERKINGEN OVER HET REFERENTIEAANBOD	51
5 OPERATIONELE PROCEDURES	59
5.1 DE UITWERKING VAN DE OPERATIONELE PROCESSEN	59
5.2 ACTIVATIE EN DEMARCATIEPUNT	67
5.3 MIGRATIE.....	70
5.4 MASSAMIGRATIEPROCEDURE	71
5.5 VOLUMES VOOR INSTALLATIES.....	73
6 SLA & VOORSPELLINGSSYSTEEM	75
6.1 DE LEERCURVE	77
6.2 SLA VALIDATIE.....	78
6.3 EEN VERSCHILLENDE SLA VOOR DE UITVOERING VAN DE BESTELLING MET EN ZONDER KLANTENBEZOEK.....	80
6.4 SLA REPARATIE.....	82
6.5 SLA DONE	86
6.6 HET TOEPASSEN VAN HET STOPKLOK-PRINCIPE.....	88
6.7 HET ONTBREKEN VAN COMPENSATIES	89
6.8 VOORSPELLINGSSYSTEEM.....	93
7 DE IMPLEMENTATIEPERIODE	100
7.1 PROBLEEMSTELLING	100
7.2 ANALYSE.....	100
7.3 MODALITEITEN	102
8 BESLUIT	106
BEROEPSMOGELIJKHEDEN	108
ONDERTEKENING	109

1 INLEIDING

7. Op 1 juli 2011 heeft 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 (Numericable) 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
8. 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 wholesaaletoegangsverplichtingen moeten ontwikkelen 6 maanden na de inwerkingtreding van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.
9. 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.
10. Dit besluit heeft als doel de kwalitatieve aspecten van het door Coditel voorgestelde referentieaanbod te evalueren.

2 PROCEDURE

2.1 VERLOOP VAN DE PROCEDURE

11. Vanaf de inwerkingtreding van de CRC-beslissing aangaande televisieomroep op 1 augustus 2011 had Coditel zes maanden om een voorstel tot referentieaanbod aan het BIPT voor te leggen. Coditel 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 Coditel na deze deadline nog bijkomende elementen kon toevoegen. Niettemin heeft het BIPT op dat moment een officieel schrijven¹ met grieven opgesteld ten aanzien van Coditel wegens de afwezigheid van een aantal elementen die noodzakelijkerwijze in een referentieaanbod moeten opgenomen worden. Daarbij werd Coditel eveneens verzocht om duidelijkheid te scheppen in de reeds verschaft elementen.
12. Het BIPT heeft op 17 februari 2012 een voorafgaande raadpleging georganiseerd die geduurd heeft tot 2 maart 2012. Mobistar en Belgacom hebben hun reacties op dit voorstel aan het BIPT overgezonden.
13. Teneinde Coditel bij te staan, heeft het BIPT, op vraag van Coditel, een aantal vergaderingen met Coditel over de verschillende elementen van een referentieaanbod gehad op 4 augustus 2011, 18 januari 2012 en 30 maart 2012.
14. Het BIPT heeft een beroep gedaan op een consultant om ondersteund te worden bij 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.
15. 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 16 augustus 2012 op een niet-exhaustieve basis zijn commentaren op het door Coditel voorgelegde referentieaanbod opgesomd, wat bedoeld was om Coditel 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 overgezonden aan Coditel 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.

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

16. Coditel heeft op dat moment de tijd gekregen tot 5 oktober 2012 om zijn referentieaanbod te vervolledigen en werd gevraagd om zijn referentieaanbod aan te passen overeenkomstig de commentaren van het BIPT. Tevens werd gevraagd om de verschillen met het modelreferentieaanbod aan te geven en te verklaren. Tijdens deze periode heeft er nog één vergadering met Coditel plaats-gevonden op 26 september 2012. Op vraag van Coditel is een bijkomend uitstel tot 26 oktober 2012 door het BIPT verleend.
17. Op 27 oktober 2012 heeft het BIPT de gewijzigde versie van het referentieaanbod van Coditel ontvangen. Coditel heeft op 28 november 2012 nog bijkomende aanpassingen aan het BIPT overgezonden.

2.2 NATIONALE RAADPLEGING

2.2.1 Wettelijke basis

18. 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 audiovisuele mediadiensten 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 Wet van 30 maart 1995 betreffende de elektronische-communicatienetwerken en -diensten en audiovisuele mediadiensten in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad.

2.2.2 Verloop van de raadpleging

19. Op 23 januari 2013 heeft het BIPT een nationale raadpleging gelanceerd omtrent dit ontwerpbesluit. Op 20 februari 2013 ontving het BIPT reacties van Belgacom, Mobistar, KPN Belgium, Brutélé, Coditel en Telenet.

2.3 DE RAADPLEGING VAN DE MEDIAREGULATOREN

2.3.1 Wettelijke basis

20. 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.
21. 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^o 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.”

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.

2.3.2 Resultaten van de raadpleging van de mediaregulatoren

22. Het ontwerpbesluit is door het BIPT overgezonden naar de VRM, de CSA en de Medienrat op 19 juni 2013. Op 21 juni 2013 heeft de Medienrat laten weten dat hij deze zaak wil voorleggen aan de CRC. De CSA heeft dat ook laten weten op 25 juni 2013.
23. De CRC is bijeengekomen op 28 juni 2013 om na beraadslaging de tekst van het ontwerpbesluit betreffende het wholesaleaanbod van Coditel te notificeren aan de Europese Commissie, BEREC en aan de andere nationale regelgevende instanties.

2.4 DE EUROPESE RAADPLEGING

2.4.1 Wettelijke basis

24. 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.”

25. 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

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.

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

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

2.4.2 Werkwijze en resultaten van de Europese raadpleging

26. De ontwerpbeslissing betreffende het referentieaanbod van Coditel is op 9 juli 2013 genotificeerd aan de Europese Commissie (hierna "Commissie").
27. Op 24 juli 2013 heeft de Commissie in verband daarmee een verzoek om inlichtingen gericht aan de CRC, die haar antwoord verstuurd heeft op 29 juli 2013.
28. Op 8 augustus 2013 heeft de CRC de commentaar van de Commissie over de ontwerpbeslissing ontvangen.
29. De Commissie herinnert allereerst aan de inhoud van artikel 8, § 4, van de Toegangsrichtlijn, volgens hetwelk de door de NRI's opgelegde verplichtingen moeten worden gebaseerd op de aard van het geconstateerde probleem en in het licht van de doelstellingen van artikel 8 van de Kaderrichtlijn proportioneel toegepast en gerechtvaardigd moeten worden.
30. Ze herinnert vervolgens eraan dat digitale omroep in België terrein wint, terwijl analoge televisie erop achteruitgaat; een tendens die bevestigd wordt sedert de aanneming van de CRC-beslissing van juli 2011.
31. De Commissie is van oordeel dat als een dergelijke evolutie zich voortzet, de reglementaire verplichtingen die worden opgelegd aan de SMP-kabeloperatoren misschien niet meer aangepast zullen zijn, omdat het concurrentievoordeel dat deze operatoren zouden halen uit hun mogelijkheid om analoge tv te verstrekken, zou wegvallen.
32. Bovendien stelt de CRC de verplichting tot doorverkoop van analoge tv voor als de kans voor de alternatieve operatoren om hun klantenbestand te vergroten. Welnu, een van deze operatoren, namelijk Belgacom, heeft verklaard niet meer geïnteresseerd te zijn in de doorverkoop van analoge tv. De Commissie merkt echter op dat de SMP-operatoren niet verplicht zullen zijn om analoge tv te verstrekken wanneer een werkelijke vraag uitblijft.
33. Volgens de Commissie zou een dergelijke verplichting om analoge tv te verstrekken investeringen in digitale infrastructuur alsook de ontwikkeling van innovatieve diensten kunnen ontmoedigen.
34. Gelet op de bovenstaande overwegingen gelast de Commissie de CRC om zodra mogelijk een nieuwe marktanalyse uit te voeren.

35. Om tegemoet te komen aan de bezorgdheid van de Commissie is het BIPT reeds gestart met de voorbereidingen met het oog op een nieuwe marktanalyse, die zou moeten resulteren in een openbare raadpleging in de loop van 2014.

3 REGLEMENTAIR KADER

36. De wet van 30 maart 1995 betreffende de elektronische-communicatienetwerken en -diensten en audiovisuele mediadiensten 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 krijgen.⁵
37. De analyse van deze markt is uitgevoerd in de beslissing van 1 juli 2011 betreffende de analyse van de omroepmarkt van de CRC op basis van artikel 3 van het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006.⁶
38. De CRC heeft in haar beslissing van 1 juli 2011 besloten om een transparantieverplichting op te leggen bij de drie verschillende vormen van wholesaletoeegang die Coditel moet aanbieden. Dit houdt onder andere in dat Coditel een referentieaanbod moet opstellen met betrekking tot de toegang tot de doorverkoop van analoge televisie, de toegang tot het platform voor digitale televisie en de toegang tot de doorverkoop van breedbanddiensten.⁷ Coditel moest een voorstel van referentieaanbod binnen zes maanden na het aannemen van de CRC-beslissing aan het BIPT overgezonden hebben voor wat betreft het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad.⁸
39. 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.
40. Het doel van de publicatie van een referentieaanbod is om duidelijkheid te bieden omtrent de voorwaarden die vervuld moeten worden om 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 zijn.⁹ Dergelijke informatie is essentieel voor de begunstigen opdat zij een accuraat en rendabel businessplan op kunnen stellen.

⁵ Artikel 40/11 van de wet van 30 maart 1995 betreffende de elektronische-communicatienetwerken en -diensten en audiovisuele mediadiensten 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 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*

41. 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.”

42. 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

43. Het BIPT zal dus het referentieaanbod controleren en een of meerdere besluiten nemen aangaande de kwalitatieve en kwantitatieve aspecten hiervan. Coditel 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 maken.¹¹
44. In de CRC-beslissing van 1 juli 2011 wordt bepaald wat er ten minste 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 informatiesystemen, de leveringsvoorwaarden, de technische beperkingen, de migratie van de eindgebruikers en de wijzigingen aan het zenderaanbod.¹²
45. Het BIPT zal via het huidige besluit het voorstel van referentieaanbod van Coditel beoordelen. Dit besluit heeft betrekking op de kwalitatieve aspecten van het referentieaanbod.

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.

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 CODITEL

4.1 KENNISGEVING VAN DE WIJZIGINGEN

4.1.1 Probleemstelling

46. Omtrent de wijzigingen aan het aanbod stelt Coditel in de hoofdstukken 2.2.2 en 2.3.2 van zijn referentieaanbod:

"Bij een wijziging van het aanbod zullen de OA's op voorhand ingelicht worden om hun abonnees te kunnen inlichten binnen dezelfde termijnen als die waarin Coditel zijn eigen abonnees zal inlichten." (vrije vertaling)

47. Daarnaast is er onduidelijkheid en onzekerheid over aanpassingen aan het IT-systeem in paragraaf 25 van de bijlage General Terms & Conditions door het gebruik van de term "to the extent possible":

"For any changes [...], the Beneficiary shall be notified, to the extent possible, at least 6 months in advance with a high level description of the impact [...]. Coditel will provide detailed impact and documentation, to the extent possible, 3 months [...]. [...], the Beneficiary shall be notified, to the extent possible, at least 3 months in advance with a high level description [...]."

48. Buiten de wijzigingen aan het IT-systeem gaat Coditel niet in op de termijnen die het wil hanteren en de noodzaak voor het BIPT om al dan niet zijn goedkeuring te geven voor deze wijzigingen aan het referentieaanbod. Het BIPT is van mening dat Coditel niet eenzijdig kan beslissen welke elementen onderhevig zijn aan een goedkeuring van het BIPT.
49. Coditel geeft bovendien geen informatie aangaande zijn mogelijkheid om het analoge aanbod stop te zetten of zenders toe te voegen of te verwijderen en de procedure waaronder dit kan gebeuren.

4.1.2 Analyse

50. Het BIPT acht het belangrijk om vooreerst duidelijk te stellen dat het zelf zal bepalen welke wijzigingen aan het referentieaanbod een goedkeuring nodig hebben van het BIPT¹³. De CRC-beslissing stelt immers duidelijk dat: *"Zoals artikel 40/11, § 8, vierde lid van de wet van 30 maart 1995 voorschrijft, moet het referentieaanbod (en elke aanpassing eraan) door het BIPT worden goedgekeurd voordat het gepubliceerd wordt."*¹⁴

¹³ Overeenkomstig artikel 40/11 §8 van de wet van 30 maart 1995 betreffende de elektronische-communicatienetwerken en -diensten en audiovisuele mediadiensten in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad: *"Elk referentieaanbod wordt, voordat het gepubliceerd wordt, door het Instituut goedgekeurd."*

¹⁴ §§ 852, 932 en 1037 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

4.1.2.1 Wijzigingen aan het referentieaanbod

51. Krachtens de non-discriminatieverplichting zal Coditel pas voor zichzelf een nieuwe configuratie van het aanbod voor toegang tot het digitale-televisieplatform (nieuwe parameters, nieuwe functies, nieuwe netwerkelementen, nieuwe technologie, ...) en doorverkoop van breedband kunnen gebruiken wanneer deze configuratie operationeel is op wholesaleniveau¹⁵. Dit impliceert dat de begunstigden voldoende op voorhand moeten gewaarschuwd worden van eventuele wijzigingen.
52. De CRC-beslissing stelt als algemene regel (voor wat betreft toegang tot het digitale-televisieplatform/doorverkoop van breedband) expliciet een termijn vast van zes maanden na de goedkeuring van het BIPT voor gewijzigde configuraties van het aanbod.¹⁶
53. Omdat zes maanden in bepaalde gevallen onredelijk lang zou kunnen blijken voorziet de CRC-beslissing in een versoepeling van deze termijn tot 3 maanden indien de impact op de processen van de begunstigden klein is.¹⁷ Het BIPT is geen voorstander van een exhaustieve opsomming van alle mogelijke scenario's die een notificatietermijn van zes of drie maanden nodig hebben¹⁸. De notificatietermijn zal op een case by case-basis moeten vastgesteld worden waarbij er optimaal rekening kan worden gehouden met de noden van de begunstigden.

4.1.2.2 Schrappen en toevoegen van kanalen

54. Het BIPT wil graag specifiek ingaan op wijzigingen aan het zenderaanbod en de gepaste kennisgevingstermijnen. Er zal in dit opzicht gedifferentieerd worden tussen analoge kanalen en digitale kanalen gezien het wezenlijke verschil in verplichtingen en impact voor de begunstigden. Een begunstigde zal wat het analoge doorverkoopaanbod betreft immers over dezelfde analoge kanalen (en de bijbehorende rechten) moeten beschikken als Coditel. De toegang tot het digitale-televisieplatform verplicht een begunstigde daarentegen niet om alle kanalen van Coditel over te nemen.

¹⁵ Zie §§ 935 en 1039 van de beslissing van de CRC van 1 juli 2011.

¹⁶ § 937 en 1041 van de CRC-beslissing: *Na publicatie door de SMP-operator van het gewijzigde en door het BIPT goedgekeurde referentieaanbod, beschikken de begunstigden over een termijn van maximaal 6 maanden om dat aanbod operationeel te maken. Na afloop van die termijn zal de SMP-operator bijgevolg zelf de configuratie in kwestie kunnen gebruiken.*

¹⁷ Overeenkomstig voetnoot 294 en 314 van de CRC-beslissing, §§ 949 en 1051: *"For any changes which may have a significant impact on the system (new types of messages or new exchange process), Beneficiaries shall be notified at least 6 months in advance with a high level description of the impact and with a structure of the documentation. [SMP OPERATOR] will provide detailed impact and documentation 3 months prior start of the modifications. For smaller changes, Beneficiaries shall be notified at least 3 months in advance with a high level description of the impact and with a structure of the documentation. [SMP OPERATOR] will provide detailed impact and documentation 1 month prior start of the modifications."*

¹⁸ Het is immers niet mogelijk om op voorhand alle denkbare scenario's op exhaustieve wijze vast te leggen.

55. Om een digitaal kanaal verder uit te kunnen zenden, wanneer Coditel heeft besloten om dit kanaal voor zichzelf te schrappen, moet de begunstigde echter een redelijke vraag aan Coditel richten. Het toevoegen van een extra kanaal of het behoud van een door Coditel geschrapt kanaal is dus geen geautomatiseerd proces¹⁹. In dat opzicht moet de begunstigde dus over voldoende tijd beschikken om met Coditel te kunnen onderhandelen over het behoud van een digitaal kanaal en om te kunnen reageren wanneer Coditel het verzoek zou weigeren. In dat opzicht lijkt de standaardkennisgevingstermijn van zes maanden²⁰ dus geschikt en noodzakelijk opdat de begunstigde zich op voldoende wijze kan voorbereiden op de schrapping van een digitaal kanaal.
56. Voor wat betreft de toevoeging van een digitaal kanaal door Coditel acht het BIPT een kortere termijn van twee maanden voldoende opdat een begunstigde zijn eindklanten op tijd kan inlichten over de veranderingen en opdat hijzelf alle stappen kan ondernemen om zich voor te bereiden op de wijziging. Het laat dus een zekere ruimte aan de begunstigde om te kunnen onderhandelen over het verkrijgen van de auteursrechten betreffende het kanaal in kwestie. Aangezien het echter gaat over het digitale aanbod is de begunstigde niet verplicht om dit kanaal eveneens op te nemen in zijn aanbod. In die zin wordt dus de kortere kennisgevingstermijn gerechtvaardigd.
57. Voor wat betreft het beheer van analoge kanalen bestaat er een groter risico voor de begunstigden. Aangezien het analoge aanbod een pure doorverkoop van het bestaande aanbod van Coditel inhoudt²¹, wil dit zeggen dat de begunstigden over dezelfde kanalen en de overeenkomstige, noodzakelijke rechten moeten beschikken.
58. Het toevoegen van een analog kanaal kan de begunstigde dus voor aanzienlijke problemen stellen wanneer deze de onderhandelingen over het verkrijgen van de rechten van een nieuw kanaal niet binnen twee maanden heeft kunnen afronden. Een dergelijke situatie werd reeds voorzien in de CRC-beslissing die expliciet stelt dat de termijn voldoende moet zijn opdat de begunstigde over de nodige contentrechten kan beschikken²². Wanneer de onderhandelingen over de rechten van een nieuw kanaal niet binnen de kennisgevingsperiode van twee maanden zijn afgesloten, zou dit kunnen leiden tot de volledige stopzetting van het analoge aanbod van de begunstigde. Zoals de CRC-beslissing stelt is het immers voor Coditel technisch niet haalbaar om filters te installeren die specifieke kanalen blokkeren, noch evenredig om versleuteling op te leggen van het analoge aanbod opdat de begunstigden slechts een deel ervan zouden kunnen overnemen.

¹⁹ In tegenstelling tot de procedure die vastgesteld is in het referentieaanbod van Belgacom aangaande multicast.

²⁰ § 937 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011: *“Na publicatie door de SMP-operator van het gewijzigde en door het BIPT goedgekeurde referentieaanbod, beschikken de alternatieve operatoren over een termijn van maximaal 6 maanden om dat aanbod operationeel te maken.”*

²¹ Zie § 791 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011: *“[...] het wholesaleaanbod [moet] de door de operator met een machtspositie op retailniveau aangeboden zenders in hun geheel omvatten.”*

²² § 853 punt e) van de CRC-beslissing van 1 juli 2011: *“Het referentieaanbod dient erin te voorzien dat de SMP-operator tijdig de begunstigden van dat referentieaanbod inlicht over de wijzigingen in de*

59. Hiermee rekening houdende is een langere kennisgevingsperiode van zes maanden essentieel opdat de begunstigde met grotere zekerheid de onderhandelingen over het verkrijgen van de rechten met betrekking tot het nieuwe, analoge kanaal zou kunnen afronden. Deze periode is redelijk gezien de grote impact dat het niet kunnen toevoegen van een nieuw analogoog kanaal kan hebben op het volledige aanbod van de begunstigde. Het zou niet redelijk noch proportioneel zijn, mocht het niet tijdig kunnen beschikken over de rechten van één analogoog kanaal het volledige aanbod van een begunstigde kunnen blokkeren. Het toevoegen van een analogoog kanaal zal bovendien naar alle waarschijnlijkheid niet vaak voorkomen. Een dergelijke kennisgevingstermijn zal dus niet vaak noodzakelijk zijn wat de proportionaliteit van de duur van de termijn ten goede komt.
60. Voor wat betreft het schrappen van een analogoog kanaal is een kortere kennisgevingsperiode van twee maanden wel redelijk. Zoals hierboven reeds vermeld is de toegang tot analoge televisie beperkt tot een louter doorverkoopaanbod wat betekent dat de begunstigde het kanaal in kwestie dus ook zal moeten schrappen. De kennisgevingstermijn moet dus enkel lang genoeg zijn om de eindklanten ook voldoende op voorhand op de hoogte te brengen van de wijzigingen.

4.1.2.3 *Uitfaseren van het analoge aanbod*

61. Een bijzondere situatie vormt de stopzetting van het analoge aanbod door Coditel. Zoals de CRC-beslissing stelt zal in het geval dat Coditel besluit zijn analoge aanbod stop te zetten ook de verplichting tot doorverkoop van dat aanbod vervallen.²³ De kennisgevingstermijn van twee maanden voor het schrappen van het totale analoge aanbod is duidelijk te kort gezien het stopzetten van het analoge aanbod een veel grotere impact heeft op de begunstigden.

samenstelling van het analoge aanbod, zodat deze begunstigden (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.”

²³ § 790 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011: *“De verplichting tot doorverkoop van het analoge-televisieaanbod vervalt automatisch wanneer het retailaanbod ophoudt.”*

62. Het besluit om niet langer analoge televisie aan te bieden is een belangrijk besluit waarvan te verwachten valt dat Coditel dit een aanzienlijke tijd op voorhand plant alvorens effectief tot de stopzetting over te gaan, zodat al zijn afdelingen zich hier tijdig op kunnen voorbereiden door het uitwerken van alternatieve oplossingen of het opzetten van een marketingcampagne om de eindklanten te overtuigen om te migreren. De verplichting tot non-discriminatie samen met de verplichting tot transparantie verplicht Coditel ertoe dergelijke ingrijpende wijzigingen op hetzelfde moment aan de begunstigden te laten weten als aan zijn eigen retailafdeling. Zoals Belgacom correct opmerkt, is het niet altijd even duidelijk wanneer deze informatie binnen de retailafdeling van de kabeltelevisieoperator gekend is waardoor het onduidelijk is wanneer deze informatie precies zal meegedeeld worden. Gezien de ingrijpende aard voor de begunstigden van een dergelijke analoge “switch off”, moet een gepaste kennisgevingstermijn bepaald worden. De begunstigden zullen dan immers de overeenkomsten met de content-leveranciers moeten herzien, alsook de klantrelatie met de bestaande analoge eindklanten, en er zal voldoende tijd moeten zijn om belangrijke strategische keuzes te maken en om alternatieve oplossingen voor hun klanten uit te werken. In dat opzicht meent het BIPT dat een kennisgevingstermijn van 6 maanden gerechtvaardigd en proportioneel is²⁴.
63. Dit geldt des te meer aangezien de begunstigden ook zullen moeten bijdragen voor de ontwikkeling van het analoge aanbod. Indien dit aanbod op korte termijn verdwijnt zullen de door hen betaalde sommen waarschijnlijk niet terugverdiend kunnen worden. In dat opzicht zou het zeer onredelijk zijn dat Coditel over de mogelijkheid beschikt om de begunstigden te laten betalen voor de ontwikkeling van het analoge aanbod om het vervolgens op korte termijn af te schaffen.
64. Een dergelijke termijn staat bovendien de dynamische ontwikkelingen op de markt niet in de weg. Coditel wordt immers in geen enkele zin verplicht om zijn analoge aanbod minstens een half jaar actief te houden. Indien Coditel van plan is om op zeer korte termijn zijn analoge aanbod af te schaffen, kan het dit altijd bekendmaken voordat er een overeenkomst met een alternatieve operator wordt afgesloten of er een letter of intent getekend is in combinatie met de betaling van een vaste som geld. Dit zou als gevolg hebben dat het analoge aanbod uitgefaseerd wordt vooraleer men heeft moeten investeren in de openstelling van dit aanbod. In dat opzicht wordt Coditels recht om te stoppen met het analoge aanbod niet aangetast en verliezen de potentiële alternatieve operatoren geen aanzienlijke sommen geld aan een product dat op korte termijn wordt afgeschaft.

²⁴ Overminderd het feit dat het bedrijf de begunstigde hier vroeger van op de hoogte moet brengen indien het dit besluit reeds eerder heeft gemaakt en wil communiceren aan zijn eigen retailafdeling, wegens de verplichting tot non-discriminatie die erop rust.

65. Vanaf het moment dat er echter een overeenkomst getekend is, of dat er een letter of intent getekend is in combinatie met de betaling van een vaste som geld, zal Coditel een redelijke kennisgevingstermijn van 6 maanden moeten respecteren. Dit ligt overigens in lijn met de algemene bepalingen aangaande kennisgevingstermijnen betreffende belangrijke wijzigingen aan het referentieaanbod²⁵.

4.1.3 Conclusie

66. De CRC-beslissing legt als algemene regel (voor wat betreft toegang tot het digitale-televisieplatform/doorverkoop van breedband) expliciet een termijn vast van zes maanden na de goedkeuring van het BIPT voor gewijzigde configuraties van het aanbod. Indien de impact van de wijzigingen op de begunstigde minimaal is dan is een periode van 3 maanden toegestaan. De bepalingen in het referentieaanbod moeten hiermee gealigneerd worden.

67. De volgende notificatietermijnen moeten in het referentieaanbod opgenomen worden:

- Toevoegen digitale zender : 2 maanden
- Toevoegen analoge zender : 6 maanden
- Schrappen digitale zender : 2 maanden
- Schrappen analoge zender: 2 maanden
- Uitmaken analoge aanbod : 6 maanden

68. De vastgelegde notificatietermijn begint te lopen als de begunstigde en de regulator schriftelijk van de wijziging op de hoogte gesteld worden.

69. Deze notificatietermijnen worden van toepassing zodra er een contract is gesloten met een operator of een operator een letter of intent getekend heeft en de bijbehorende som heeft gestort.

70. Coditel moet in elk geval zijn verplichting tot non-discriminatie nakomen. Dit wil zeggen dat het, ongeacht de toepasselijke notificatietermijnen, de begunstigde op de hoogte moet brengen van op til zijnde wijzigingen aan het referentieaanbod zodra het zijn eigen retailafdeling daarvan op de hoogte brengt. De non-discriminatieverplichting zorgt er op die manier voor dat de begunstigde gelijktijdig met Coditel zijn eigen eindklanten op de hoogte kan stellen van eventuele wijzigingen.

²⁵ Overeenkomstig §§ 937 en 1041 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

4.2 VOORWAARDELIJKE-TOEGANGSSYSTEEM (CAS-SYSTEEM)

4.2.1 Probleemstelling

71. De CRC-beslissing van 1 juli 2011 heeft de SMP-operatoren de vrijheid gelaten om het CAS²⁶-systeem op drie verschillende wijzen te implementeren²⁷.
72. De drie SMP-operatoren hebben in hun referentieaanbod alle drie voor dezelfde architectuur gekozen. Ze hebben er namelijk voor gekozen om een apart CAS-systeem te introduceren voor het bedienen van de eindgebruikers van de OLO(s)²⁸ dat naast het bestaande CAS-systeem voor de eigen eindgebruikers in de VHE²⁹ van de SMP-operator geïntegreerd wordt door middel van het gestandaardiseerde mechanisme van DVB³⁰ Simulcrypt.
73. Terwijl Telenet³¹ ervoor heeft gekozen om de OLO's zelf hun CAS te laten selecteren, uitbouwen en beheren, maken Coditel³² en Brutélé³³ zelf deze keuze in plaats van de OLO's. Het voorstel van Brutélé en Coditel behelst het opzetten van een apart CAS-systeem voor het afhandelen van alle gebruikers van alle begunstigden. In beide gevallen wordt er een kloon gemaakt van het bestaande CAS-systeem en wordt het beheer gedaan door de kabeloperator (of een subcontractor ervan).

²⁶ Conditional Access System (CAS of voorwaardelijke-toegangssysteem): CAS is de technologie waardoor de toegang tot programma's en diensten zo gecontroleerd wordt dat enkel geautoriseerde kijkers deze kunnen bekijken.

²⁷ Zie paragraaf § 892 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011: "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."

²⁸ Dit komt overeen met de derde mogelijkheid die in § 891 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011 beschreven wordt.

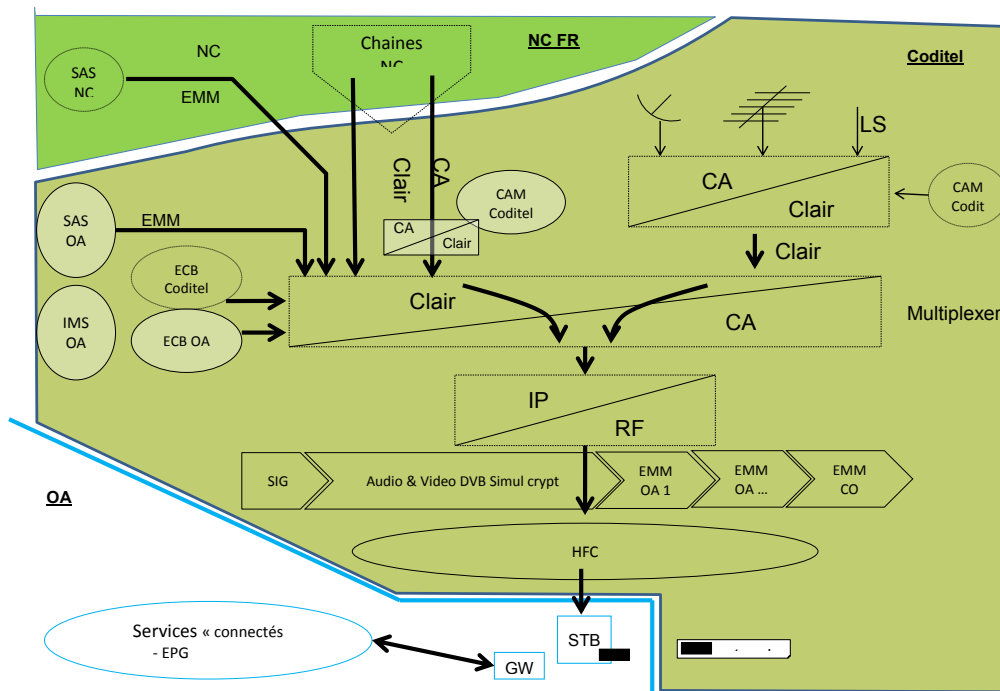
²⁹ Video Head End: netwerkklocatie waar de beeldsignalen van de verschillende zenders verzameld worden en daarna voorzien van de juiste gebruikersrechten op het netwerk geplaatst worden.

³⁰ DVB (Digital Video Broadcasting) is een set van internationaal geaccepteerde open standaarden voor digitale televisie. Bij DVB wordt de content beveiligd door een voorwaardelijke-toegangssysteem (CAS) via smartcards. De DVB CAS standard wordt gedefinieerd via een aantal specificatiedocumenten voor DVB-CA (conditional access), DVB-CSA (common scrambling algorithm) en DVB-CI (Common Interface).

³¹ Referentieaanbod Telenet - sectie 3.1.3.

³² Coditel referentieaanbod – sectie 2.2.1.

³³ Brutélé referentieaanbod - secties 2.2.1 en 2.2.2.



Figuur 1 : CAS-voorstel van Coditel

74. Het risico bestaat dat in het voorstel van Brutélé en Coditel 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 CAS-leverancier en de begunstigten.
75. Mobistar vraagt bovendien in zijn reactie op de ontwerpbeslissing de implementatie van een CAS-systeem via Simulcrypt dat ingezet kan worden op de verschillende kabelnetwerken.

4.2.2 Analyse

76. De CRC-beslissing van 1 juli 2011 stelt dat de referentieaanbieder "een duidelijke kijk op de technische architectuur" moet garanderen³⁴. 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.

³⁴ 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-

77. Het BIPT vindt dat het voorstel van Coditel teveel drempels opwerpt die de concurrentie zouden belemmeren:
- 77.1. Er wordt aan de begunstigen een verplichting opgelegd om de CAS-leverancier van Coditel retail te selecteren voor de implementatie. Deze verplichting verzwakt de onderhandelingspositie van de begunstigde ten opzichte van deze CAS-leverancier omdat deze laatste weet dat de operator bij hem het CAS-systeem zal moeten kopen. Het is daarom onmogelijk voor deze operator om over een gunstige prijs of een voordelig onderhoudscontract te onderhandelen. Met andere woorden, deze verplichting zorgt voor extra kosten en minder keuzemogelijkheden bij de begunstigde.
 - 77.2. Vanuit strategisch oogpunt heeft de begunstigde weinig hefboomen in handen ten opzichte van deze CAS-leverancier. Met andere woorden, deze verplichting kan voor een minder efficiënte dienstverlening zorgen door de CAS-leverancier aan de begunstigde.
78. Coditel stelt dat de veiligheid van het systeem in gedrang zou kunnen komen en gebruikt dat om zijn keuze en de daaraan verbonden beperkingen te rechtvaardigen. De “content security” kan volgens Coditel gecompromitteerd worden indien het door de begunstigde geïntroduceerde CAS-systeem gehackt zou worden omdat het onvoldoende veilig is. Dit argument is te weerleggen door zich te baseren op de DVB-C-standaarden die gebruikt worden om de tv-beelden te encoderen en versleutelen.

4.2.2.1 Selectie en beheer van het CAS-systeem via Simulcrypt

79. Het is belangrijk om erop te wijzen dat de Simulcrypt-standaard deel uitmaakt van de technische standaarden voor tv-diensten, zij het langs de satelliet, langs de tv-antenne of langs de kabel. Bij het ontwikkelen van deze technische standaarden werd er vanaf het begin mee rekening gehouden dat het transportmedium (lucht en ruimte in het geval van satelliet-tv en terrestrische tv en coaxiale kabel in het geval van kabel-tv) gedeeld moet worden door verschillende aanbieders. Dit spreekt natuurlijk voor zich in het geval van satelliet-tv en terrestrische tv maar het is eveneens van toepassing bij kabelnetwerken waar het transportmedium (de coaxiale kabel) de eigendom is van de kabeloperator. Door het aanbieden van diensten werd de kabeloperator ook een dienstenaanbieder. Zo is historisch het idee gegroeid dat het kabelnetwerk slechts één aanbieder kan dienen. Maar technisch gezien, is al sinds het begin van de standaardisatie voorzien dat de kabelinfrastructuur gedeeld kan worden door verschillende dienstenaanbieders. Doordat Simulcrypt ingebed is in de gestandaardiseerde normen, is er bovendien een gegarandeerde interoperabiliteit tussen de verschillende CAS-systemen.

discriminatieverplichting en de eerbiediging van de tarifaire verbintenissen van de operator met een sterke machtspositie.”

80. Simulcrypt geeft aan de gebruikers van een bepaalde tv-dienst een encryptiesleutel die hen in staat stelt om de programma's te bekijken waarvoor ze betalen. Tegelijkertijd belet Simulcrypt dat andere gebruikers toegang krijgen tot programma's waarvoor ze niet betalen. Simulcrypt zorgt er bijvoorbeeld voor dat Coditel premium-kanalen kan aanbieden omdat Simulcrypt enkel aan de settopbox van de ingeschreven gebruikers de juiste encryptiesleutel geeft. Het grote voordeel van Simulcrypt is dat het onafhankelijk is van het gebruikte voorwaardelijke-toegangssysteem (Nagra, NagraMerlin, Viaccess, ...) en het gebruikte transportmedium (kabel, satelliet, ...).
81. Simulcrypt bezit alle elementen om beveiliging via meerdere toegangssystemen te garanderen. De volgende functionaliteiten van Simulcrypt zijn onafhankelijk van het gebruikte medium:
- Het aanmelden van een nieuw voorwaardelijke-toegangssysteem in het publieke netwerk;
 - Het definiëren van de toegangscriteria van elk kanaal;
 - Het beveiligd transporteren van de encodingssleutel naar de settopbox met regelmatige updates;
 - Het beveiligd transporteren van de privileges per gebruiker naar elke settopbox.
82. Een integratie via simulcrypt is dan ook een logische keuze omdat het een inherent onderdeel is van de ontwikkelde tv-standaarden. Daarom veroorzaakt het minder kosten voor de ontwikkeling en de integratie bij de kabeloperator én de alternatieve operator (geen API-interface³⁵ en ingewikkelde IT-systemen nodig) en maakt dus een snellere en vlottere implementatie mogelijk.
83. Een eenvoudige, goedkope en snelle implementatie voor zowel de kabeloperator als de alternatieve operator is essentieel om zo snel mogelijk nieuwe spelers toegang te geven tot de markt en de concurrentie verder te stimuleren.
84. Alle contractuele, commerciële en operationele aspecten in verband met het CAS-systeem verlopen verder direct tussen de begunstigde(n) en de leverancier/uitbater van het CAS-systeem. Dit houdt o.a. in dat de interacties van de begunstigde(n) met het CAS-systeem zonder tussenkomst van de kabeloperator kunnen verlopen, met name voor de volgende processen:
- Het definiëren van boeketten op het CAS-systeem;
 - Het activeren en deactiveren van smartcards;
 - Alle logistieke processen rond smartcards.

³⁵ API-interface (Application Programming Interface) is een protocol bedoeld om verschillende softwarecomponenten met elkaar te laten communiceren. Een alternatieve operator moet bijvoorbeeld zijn systemen verbinden met de systemen van Coditel. Elke dergelijke verbinding noodzaakt de ontwikkeling van een API tussen deze twee systemen. Dergelijke ontwikkelingen zijn zeer ingewikkeld en duren zeer lang wegens het opsporen en oplossen van alle bugs.

85. Daarnaast stelt het gebruik van een eigen CAS de alternatieve operator in staat om eenzelfde oplossing (decoder en interface op deze decoder) uit te werken voor al zijn klanten op de verschillende kabelnetwerken en om alle mogelijkheden van die CAS te gebruiken. Op die manier heeft de alternatieve operator de commerciële vrijheid om zijn diensten aan de consument gemakkelijker te differentiëren ten opzichte van de kabeloperator en zijn de ontwikkelingskosten lager dan wanneer er gewerkt wordt met API-interfaces en IT-systemen.
86. De Simulcrypt-benadering is goed ingeburgerd na meer dan 10 jaar wijdverspreid gebruik. De kans is groot dat die nog vele jaren zal gebruikt worden aangezien toekomstige evoluties (zoals de Docsis Set-Top Gateway) vooral kabelspecifieke benaderingen voor toegangscontrole in kabelnetwerken behandelen. Maar deze initiatieven raken niet aan de universele standaard en zijn er zelfs combineerbaar mee. Meer nog, ze beogen eigenlijk een eenvoudiger integratie van bijkomende CAS-systemen.
87. Aangezien CAS-integratie in de tv-decoder veel tijd en geld vergt en er een certificatie door de CAS-verkoper nodig is bij elke nieuwe firmware release, is het essentieel dat “elke” alternatieve operator een eigen klantenrelatie opbouwt met een CAS-verkoper, die de DVB-simulcrypt-standaard ondersteunt. Het gebrek aan een goede klantenrelatie zal het certificatieproces immers moeilijker maken. Daarnaast is de begunstigde verplicht om zich voor de aankoop van zijn smartcards te wenden tot deze CAS-verkoper. Indien de kabeloperator vooraf de CAS-verkoper bepaalt dan heeft de begunstigde geen enkele commerciële hefboom ten opzichte van deze CAS verkoper, noch op gebied van prijsonderhandelingen, noch op het bekomen van nieuwe functionaliteiten en features. Hierdoor ontstaat voor de OLO een duidelijk concurrentienadeel.
88. Daarnaast is het aangewezen om voldoende concurrentie te creëren tussen verschillende CAS-verkopers. Een alternatieve operator verplichten een CAS-systeem af te nemen bij een voorafbepaalde verkoper zou er toe leiden dat de operator in een slechte onderhandelingspositie belandt om goede voorwaarden en tarieven te bekomen.
89. Ingeval de OLO verplicht wordt met de CAS-provider van de SMP-operator te werken ontstaat een risico op discriminatie, omdat de CAS-provider – voor wie de SMP-operator een belangrijke bestaande klant is - mogelijks niet geneigd zal zijn samen te werken met de OLO.

90. Op gebied van content security zijn er vandaag voldoende CAS-systemen commercieel beschikbaar die voldoende beveiliging bieden. De content kan op geen enkele manier bedreigd worden, zolang het voor de begunstigden geïntroduceerde systeem aan de gangbare industriënormen ter zake voldoet. Daarnaast wijst Mobistar erop dat vandaag, door de implementatie van controlewoord-protectie in combinatie met chipset pairing³⁶ het risico op piraterij drastisch gereduceerd wordt en zelden voorkomt. Het is bijgevolg niet redelijk te stellen dat alleen het eigen CAS-systeem van de kabeloperator hier zou voldoen.
91. Ten slotte is het nuttig om op te merken dat Telenet reeds een Simulcrypt-oplossing voorstelt. Deze benadering geeft aan dat er weinig risico en complexiteit verbonden is met een CAS-implementatie via DVB Simulcrypt. Het is duidelijk dat dit scenario technisch en operationeel haalbaar is en dat de operationele integriteit niet in het gevaar komt. En zelfs Brutélé erkent impliciet dat de optie om de uitbouw en het beheer van het CAS-systeem aan de OLO over te laten wel degelijk haalbaar is, en bovendien sneller te implementeren dan de kloonoplossing die Brutélé zelf wou implementeren.
92. Op basis van de bovenstaande elementen is het BIPT van mening dat elke alternatieve operator een eigen CAS moet kunnen selecteren en beheren die via Simulcrypt geïntegreerd wordt met het netwerk van de kabeloperator. Het feit dat Tecteo/Brutélé deze mogelijkheid openlaten en dat Telenet het voorstelt, geeft aan dat dit scenario technisch en operationeel haalbaar en proportioneel is en dat de operationele integriteit niet in het gevaar komt.
93. Het BIPT is daarnaast van mening dat elke begunstigde een CAS-systeem moet selecteren dat aan de industrieel gangbare normen op gebied van beveiliging voldoet. In geval van betwisting hierover kan het BIPT, indien gewenst, als bemiddelaar optreden. Naast het Nagra-systeem gebruikt door de SMP-operatoren kunnen bijvoorbeeld de CAS-systemen van Viaccess, NDS, Irdeto, Conax (niet-exhaustieve lijst) als voldoende veilig worden beschouwd.

4.2.2.2 Geen beperking van het aantal CAS-systemen

94. Het BIPT acht het noodzakelijk om verder in te gaan op de redelijkheid van de verplichting om elke begunstigde een eigen CAS-systeem en CAS-verkoper te laten kiezen.

³⁶ Er wordt door de operator een link gelegd tussen de chipset in de smartcard en de decoder. Enkel wanneer de juiste smartcard in dat specifieke toestel zit, zal het voorwaardelijke-toegangssysteem de klant toegang geven tot de content.

95. Het zou een belemmering van de concurrentie zijn als alle begunstigten dezelfde CAS-verkoper zouden moeten gebruiken. De begunstigten moeten in dat geval onderling overeenkomen in verband met de keuze en operaties van het CAS-systeem. In de praktijk zal ervoor moeten gezorgd worden dat de "eerstkomende" begunstigde het CAS-systeem en de gerelateerde IT-systemen zodanig opzet of laat opzetten dat de toetreding van bijkomende begunstigten naderhand mogelijk is (aangezien zij dan op hun beurt geconfronteerd kunnen worden met de belemmeringen besproken in sectie 4.2.2.1 indien zij verplicht zouden worden te werken met de al door de "eerste" OLO geselecteerde CAS-provider). Een dergelijke oplossing stelt niet enkel een probleem voor de tweede en derde begunstigde, maar ook voor de "eerstkomende" begunstigde omdat een afwijkende CAS-implementatie (met mogelijkheid tot openstelling) altijd duurder en complexer is dan een gewone implementatie (enkel gericht op de eigen klanten). Het is dus noodzakelijk voor de OLO's om te kunnen werken met een eigen CAS-systeem zodat zij de commerciële vrijheid behouden om te kunnen differentiëren en zodat er evenwichtige onderhandelingen kunnen gevoerd worden met de verschillende mogelijke CAS-verkopers.
96. Dit is een proportionele maatregel gezien er geen beperking in de DVB-standaard aanwezig is wat het aantal voorwaardelijke-toegangssystemen via Simulcrypt betreft. In bepaalde satellietnetwerken zoals Hotbird worden populaire zenders (bijv. CNN) via DVB Simulcrypt tot 7 maal op een verschillende manier versleuteld. Zoals eerder aangehaald, is er door de inbedding van Simulcrypt in de tv-standaarden geen enkele technische reden waarom dit niet via kabel mogelijk zou zijn.
97. Ook wat de beveiliging van content betreft is dit een gerechtvaardigde maatregel. Het gaat immers over een oplossing die voldoende beveiliging bevat om het risico tot een minimum te beperken. Daarnaast zijn er mechanismen ingevoerd om de veiligheidparameters snel aan te passen wanneer er een bedreiging is, waardoor de impact van een bedreiging minimaal blijft. Bijgevolg voldoet elke CAS-aanbieder met een uitgebreide referentielijst van installaties aan de voorwaarden voor een CAS-implementatie.

4.2.2.3 Gebruik van hetzelfde CAS-systeem op verschillende kabelnetwerken

98. Mobistar heeft tijdens de raadpleging van de ontwerpbeslissing duidelijk zijn interesse bevestigd om een aanbod te lanceren op de verschillende Belgische kabelnetwerken en om dus een nieuw nationaal aanbod uit te bouwen. Mobistar benadrukt de noodzaak om hetzelfde CAS-systeem te kunnen gebruiken op de verschillende kabelnetwerken om te vermijden dat ze drie verschillende CAS-systemen moeten aankopen, installeren en onderhouden, wat een zeer grote last zou betekenen.

99. Door de uitgebreide standaardisatie van de tv-standaarden en al hun onderdelen (zoals Simulcrypt) wordt de integriteit van het SMP-netwerk niet bedreigd door het gebruik van een CAS-systeem, dat een alternatieve operator ontplooit op meerdere netwerken. Elk industrieel gangbaar CAS-systeem is immers per definitie al in gebruik en dus uitgebreid getest op andere netwerken in andere landen. Zoals al enkele malen aangehaald, maken de kabeloperatoren gebruik van de Digital Video Broadcasting (DVB)-standaard, die ook voor satelliet en terrestrische broadcasting gebruikt wordt. Daardoor zit het concept van interoperabiliteit ingebed in de standaarden, al van in de conceptiefase van deze standaarden. Het principe van interoperabiliteit is veel meer ingeburgerd bij satelliet en terrestrische broadcasting maar de basisprincipes ("het transportmedium moet gedeeld worden" en "elke klant kijkt naar waar hij recht op heeft") zijn dezelfde voor kabel.
100. Zolang het CAS-systeem de redelijke technische vereisten en operationele principes van de kabeloperator respecteert, is er geen enkele reden waarom het gebruik van hetzelfde CAS-systeem op verschillende kabelnetwerken de integriteit, stabiliteit of veiligheid in gevaar zou brengen. Het gebruik van hetzelfde CAS-systeem op de verschillende netwerken is dus een redelijke vraag.
101. Mits een relatief kleine softwareaanpassing kan dezelfde tv-decoder³⁷ gebruikt worden op de verschillende kabelnetwerken. Door zelf de CAS te kiezen en te beheren, kunnen de begunstigen hun eigen werking en kosten optimaliseren en zijn de kosten – zowel qua investering als qua werking - voor de kabeloperatoren lager. Het potentiële voordeel voor de alternatieve operatoren bij het ontplooiën van diensten op de netwerken van de verschillende kabeloperatoren met eenzelfde CAS-systeem is dus groot. De kosten voor een begunstigde om drie verschillende CAS-systemen te moeten implementeren zijn daarentegen groot en de operationele impact van het beheer van drie verschillende systemen is bijzonder zwaar. Dit komt omdat de begunstigde in dat geval moet investeren in drie verschillende CAS-systemen. Het is niet gegarandeerd dat bv. het subscriber management system³⁸ van de ene CAS-leverancier kan functioneren met een Simulcrypt-module³⁹ van een andere leverancier. Dit wil dus zeggen dat ook alle deelelementen moeten gescheiden worden. De kans op mogelijke synergieën tussen de verschillende leveranciers zijn zeer klein, te meer daar het onderhoud van deze CAS-systemen wordt uitgevoerd door de leverancier. Het onderhoudspersoneel van één leverancier zal geen onderhoud uitvoeren op onderdelen van een andere leverancier. Een CAS-systeem is dus één pakket, dat niet kan opgesplitst en gedeeld worden. Bijgevolg moet de begunstigde ervoor zorgen dat driemaal zoveel personeel, verantwoordelijk voor de installatie en het onderhoud van de CAS-systemen, moet beschikbaar zijn.

³⁷ Settopbox 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.

³⁸ Dit controleert de toegangsrechten van elke eindklant.

³⁹ Dit stemt de beelden af op de verschillende toegangsrechten van de eindklanten.

102. Ook de interfaces tussen het IT-systeem van de begunstigde (bijvoorbeeld zijn klanten-, modem-, of decoderdatabase) en de drie CAS-systemen moeten ontwikkeld worden. Het is al eerder vermeld dat het ontwikkelen van dergelijke interfaces altijd maatwerk is, met een aanzienlijke kans op fouten in de ontwerpfase en een lange testperiode om deze fouten te corrigeren. Het verplicht gebruiken van drie verschillende CAS-systemen zorgt er dan voor dat deze IT-ontwikkelingen verdriedubbelen.
103. Het zou dus bijzonder inefficiënt zijn voor een begunstigde om driemaal te moeten investeren in een systeem dat eigenlijk bedoeld is om op de verschillende netwerken te gebruiken. Op basis van de bovenstaande elementen is er volgens het BIPT geen enkele reden om de vraag van Mobistar te weigeren. Een begunstigde moet zijn CAS-systeem dus op de verschillende kabelnetwerken kunnen gebruiken.

4.2.3 Conclusie

104. De begunstigde moet vrij kunnen kiezen welk CAS-systeem hij wil gebruiken op voorwaarde dat de door hem gekozen oplossing aan de industrieel gangbare normen inzake content security voldoet. Daarnaast moet het gekozen CAS-systeem via de industrieel gangbare technische protocollen (en met name DVB Simulcrypt) te integreren zijn met de Video Head End van Coditel.
105. Er mogen geen bijkomende voorwaarden opgelegd worden aan de integratie, zoals de beperking aangaande het verplicht gebruik door de verschillende OLO's van hetzelfde CAS-systeem en het verbod op het gebruik van het CAS-systeem van de begunstigde op meerdere netwerken. Dergelijke voorwaarden worden door het BIPT verworpen.

4.3 CERTIFICATIE VAN MATERIAAL & TECHNICI

4.3.1 Probleemstelling

106. In zijn brief⁴⁰ van 18 augustus 2012 heeft het BIPT reeds een aantal opmerkingen gemaakt bij sommige secties van het ontwerp voor referentieaanbod van Coditel betreffende de certificatie van materiaal en technici.

⁴⁰ Brief van het BIPT van 18 augustus 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.

107. In sectie 1.2.⁴¹, 2.4.⁴², 2.4.1.⁴³ en 2.4.5.⁴⁴ stelt Coditel dat de interne bekabeling en de configuratie van de eindapparatuur onder de verantwoordelijkheid valt van de begunstigde en dat dergelijke installaties door gecertificeerde technici moeten uitgevoerd worden, alvorens de diensten kunnen geleverd worden.
108. Daarenboven bevatten hoofdstuk 2.4 aangaande de installaties bij de klant (met name de secties 2.4.1⁴⁵ en 2.4.5⁴⁶) en sectie 3.2.3⁴⁷ een aantal elementen die moeten uitgebreid worden om dit referentieaanbod te vervolledigen.
109. In zijn reactie op de raadpleging van de ontwerpbeslissing heeft Mobistar benadrukt dat de certificatie van technici van Mobistar identiek en niet-discriminerend moet zijn met de certificatie van de technici van Brutélé.

4.3.2 Analyse

4.3.2.1 Certificatie van de technici

110. In de secties 1.2, 2.4.1. en 2.4.5. wordt gesteld dat de begunstigde en zijn technici zelf verantwoordelijk zijn voor de installatie en het herstel van de binnenhuisapparatuur en dat alle technici van de begunstigde voorafgaand door Coditel gecertificeerd moeten worden. Het gevolg van deze bepalingen is dat de begunstigde geen klanten zal kunnen helpen totdat hij beschikt over gecertificeerde technici.

⁴¹ "De binnenhuisbekabeling stroomafwaarts van de NIU en de bijbehorende contactpunten zullen onder de verantwoordelijkheid van de OA vallen, onder voorbehoud van een overeenkomst met de eigenaar van die bekabeling." (vrije vertaling)

⁴² "Voor de installatie van een eindabonnee nadat deze heeft ingetekend voor een doorverkoop aanbod zal de OA de regels en certificaties van Coditel in acht moeten nemen" (vrije vertaling)

⁴³ "De interne configuratie van de apparatuur en van de bekabeling van de eindklant komt ten laste van de OA" (vrije vertaling)

⁴⁴ "De installateurs van de OA zullen gecertificeerd moeten zijn in overeenstemming met de procedure die beschreven is in bijlage 6.8" (vrije vertaling)

⁴⁵ "Deze moet de verplichtingen die Coditel stelt naleven, om geen storingen te veroorzaken op het HFC-netwerk van Coditel." (vrije vertaling)

⁴⁶ "De installateurs van de OA zullen gecertificeerd moeten zijn in overeenstemming met de procedure die beschreven is in bijlage 6.8" (vrije vertaling)

⁴⁷ "De digitale decoders (STB) die worden gebruikt, zullen moeten voldoen aan de DVB-specificaties en compatibel zijn met het in aanmerking genomen CAS-systeem. De STB's zullen ook compatibel moeten zijn met de netwerkstructuur van Coditel, mits er een aanvaardingstest wordt doorgevoerd." (vrije vertaling)

111. In zijn brief van 16 augustus 2012, opperde het BIPT een tijdelijke oplossing voor een gebrek aan gecertificeerde technici: “Wanneer het over de toegang tot het digitale TV platform of de doorverkoop van breedbandtoegang gaat, moet er een voorlopige oplossing voorzien worden [...]. Want een dergelijke certificatieprocedure zou het tijdstip van effectieve toetreding van een begunstigde tot de markt aanzienlijk kunnen uitstellen en dus de concurrentie belemmeren. Een voorlopige oplossing zou kunnen bestaan uit het uitvoeren van bestellingen van begunstigden door de technici van Coditel.” In zijn antwoord van 26 oktober 2012 is Coditel akkoord gegaan met het invoeren van een dergelijke tijdelijke oplossing.
112. Coditel moet een aantal bijkomende maatregelen treffen om te vermijden dat een effectieve toetreding van een begunstigde tot de markt aanzienlijk uitgesteld wordt en zodat eventuele tijdelijke maatregelen, zoals in de voorgaande paragraaf beschreven, van zo kort mogelijke duur zijn:
- 112.1. De certificaties moeten starten voordat de implementatieperiode afgerond is zodat de begunstigde onmiddellijk daarna kan starten met het uitvoeren van installaties;
 - 112.2. Er moeten voldoende certificatiesessies gepland worden;
 - 112.3. Technici die reeds beschikken over een certificaat, moeten de sessie niet overdoen. Een begunstigde mag dus niet verhinderd worden om technici van onderaannemers te gebruiken die reeds gecertificeerd werden;
 - 112.4. De certificatieprocedure mag niet discriminatoir zijn tussen de technici van Brutélé en die van de begunstigden.
113. Het invoeren van dergelijke stappen voorkomt dat het certificeren van technici een knelpunt wordt en een verstoring van de concurrentie veroorzaakt. Deze maatregelen zorgen er dus voor dat de begunstigden onmiddellijk gebruik kunnen maken van het referentieaanbod wanneer dat operationeel is en dat de doelstellingen van het regelgevende kader bevorderd worden.⁴⁸
114. Coditel mag trouwens niet verbieden dat een begunstigde werkt met dezelfde onderaannemers als Coditel zelf. Het werken met dezelfde onderaannemers is immers efficiënt aangezien deze reeds gecertificeerd zijn en kennis hebben van het Coditel-netwerk. Gecertificeerde onderaannemers moeten dus soortgelijke handelingen voor zowel Coditel als voor de begunstigde kunnen uitvoeren.

⁴⁸ Overeenkomstig artikel 40/9 van de wet van 30 maart 1995 betreffende de elektronische-communicatienetwerken en -diensten en audiovisuele mediadiensten in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad.

115. Coditel heeft in zijn reactie op de raadpleging toegezegd om tijdig te starten met een dergelijke certificatie zodat er geen vertraging wordt opgelopen:

"Coditel zal met de certificatie beginnen voordat het systeem wordt toegepast, zodat de begunstigde met de installaties kan beginnen zodra het systeem bruikbaar is:

- Er zullen voldoende certificatiesessies worden gepland;
- De technici die over een certificaat beschikken hoeven de sessie niet over te doen;
- De sessies maken geen onderscheid tussen de installateurs van Coditel-producten en die van de begunstigden." (vrije vertaling)

4.3.2.2 *Certificatie van de modem en de tv-decoder*

116. Alvorens de modems en de decoders van de begunstigden toegang kunnen krijgen tot het netwerk van Coditel, moeten zij gecertificeerd worden. Deze certificatietesten zijn gelieerd aan de technische specificaties die Coditel oplegt aan de begunstigden in het referentieaanbod⁴⁹.
117. Wat de modem betreft zegt het referentieaanbod in hoofdstuk 3.2.3 dat een certificatie door het onafhankelijke bureau Excentis op basis van de EuroDocsis-standaard volstaat, maar een bijlage verstrekt in de reactie van Coditel op de raadpleging voorziet in interoperabiliteitstesten in een Coditel-labo voor zowel de modem als de tv-decoder. Om te vermijden dat de certificatie van de modem en de tv-decoder vertraging oploopt doordat er een flessenhals ontstaat bij de betrokken diensten van Coditel, vindt het BIPT het beter dat de certificatie uitgevoerd wordt door de begunstigden of de betrokken fabrikanten van deze operatoren. Zij kunnen de door Coditel vereiste certificatie eveneens uitvoeren.
118. Gezien het gedeelde karakter van een kabelnetwerk, deelt het BIPT de bezorgdheid van Coditel over de stabiliteit van dit netwerk. Daarenboven heeft elk netwerk zijn eigen specifieke kenmerken waardoor een modem of tv-decoder op dit netwerk dus ook specifieke testen moet ondergaan. De regelgevende ervaring met Belgacom betreffende de WBA VDSL2-modems leert dat een SMP-operator een testplan kan ontwikkelen dat de begunstigden op eigen verantwoordelijkheid kunnen laten uitvoeren.

⁴⁹ Hoofdstuk 3.2.3 "Levering en certificatie van de eindapparatuur":

"De digitale decoders (STB) die worden gebruikt, zullen moeten voldoen aan de DVB-specificaties en compatibel zijn met het in aanmerking genomen CAS-systeem.

De STB's zullen ook compatibel moeten zijn met de netwerkstructuur van Coditel, mits er een aanvaardingstest wordt doorgevoerd.

De breedbandinternetmodems zullen Eurodocsis 3.0 moeten zijn. De modems zullen gevalideerd moeten worden door Excentis." (vrije vertaling)

119. Het BIPT is echter van mening dat er een certificatie van de tv-decoders en de modems uitgevoerd kan worden door een extern certificatiebureau zonder dat er een extra controle moet gebeuren door Coditel zelf, waarbij dezelfde testen nog eens worden herhaald. Dat is inefficiënt, tijdrovend en kostelijk voor beide partijen. Het BIPT ziet dan ook geen reden om dergelijke dubbele certificering toe te staan.
120. Het BIPT meent dat Coditel al voldoende middelen in handen heeft om begunstigden te verhinderen foutief gecertificeerde modems en tv-decoders te gebruiken in het netwerk. Daarenboven kan Coditel in zijn certificatieprocedure aangeven vanaf welke grenswaarden modems en tv-decoders worden beschouwd als schadelijk voor het netwerk en bijgevolg uitgeschakeld worden.

4.3.3 Conclusie

121. Het BIPT is van mening dat zijn voorgestelde bijkomende maatregelen betreffende de certificering van de technici door Coditel moeten worden ingevoerd om te vermijden dat een effectieve toetreding van een begunstigde tot de markt aanzienlijk uitgesteld wordt. Daarnaast is het BIPT van mening dat het werken met een extern onafhankelijk certificatiebureau voldoende garantie geeft wat betreft de certificatie van de modem en de decoder.

4.4 DE OVERDRAAGBAARHEID VAN DE OVEREENKOMSTEN

4.4.1 Probleemstelling

122. Coditel vermeldt geen nadere regels met betrekking tot de overdraagbaarheid van de overeenkomst in zijn referentieaanbod. Het verbieden van de overdraagbaarheid van de overeenkomst kan een belemmering vormen tegen een consolidatie in de sector en kan de normale concurrentiële werking van de markt belemmeren.

4.4.2 Analyse

123. Het referentieaanbod van Coditel vermeldt niets met betrekking tot een mogelijke vorm van overdraagbaarheid van de overeenkomsten. Dit wil zeggen dat het referentieaanbod onvolledig is, wat onduidelijkheid en onzekerheid creëert voor geïnteresseerde operatoren.
124. Nochtans zijn er tal van situaties waarin de overdracht van overeenkomsten zich voordoet en kan bijdragen tot de creatie van nieuwe stimulansen voor de markt. Als voorbeeld verwijst het BIPT naar de situatie waarin een begunstigde, die klant is bij Coditel, fuseert met een andere begunstigde of wordt overgenomen.

125. Het feit van een derde elke stopzetting van het contract te verbieden (die de activiteiten of het kapitaal van de begunstigde geheel of gedeeltelijk zou overnemen) lijkt overdreven ten opzichte van de doelstellingen van het regelgevingskader⁵⁰: het is een rem op de ontwikkeling van de concurrentie, en met name een belemmering voor de ontwikkeling van de alternatieve operatoren. Overnames en fusies zijn, zeker in de elektronische-communicatiesector, vaak voorkomende feiten⁵¹ waarmee rekening moet worden gehouden en die op zich het doel van de samenwerking tussen Coditel en de begunstigde niet aantasten.
126. Het verbod op overdracht van de overeenkomst druist ook in tegen de belangen van de eindgebruikers, die gedwongen zouden kunnen worden om de kosten te dragen, of op z'n minst, het ongemak te ondergaan dat gepaard gaat met deze verbreking van het wholesalecontract. In die zin is het ook onduidelijk wat er gebeurt met betrekking tot de eindklant indien er toch een overname/fusie zou plaatsvinden van de begunstigde door een derde. Deze bepaling creëert dus onduidelijkheid en onzekerheid over de gevolgen voor de eindklant en is strijdig met de doelstellingen van het regelgevend kader⁵².
127. Overeenkomstig de praktijk van Belgacom⁵³, vindt het BIPT het redelijk dat Coditel, indien gewenst, van de overnemende partij bijkomende voorwaarden kan eisen, zoals het verkrijgen van een schriftelijke bevestiging aangaande het nakomen van de bepalingen van het contract. Deze voorwaarden mogen echter het principe zelf van de overdraagbaarheid van de overeenkomst niet tenietdoen. Ook in het referentieaanbod van Brutélé wordt er in het geval van overnames en fusies expliciet in de mogelijkheid om het contract over te dragen voorzien⁵⁴.

4.4.3 Conclusie

128. Het BIPT is van mening dat een sectie "overdraagbaarheid" dient ingevoegd te worden in het referentieaanbod van Coditel. Deze sectie mag echter niet gebruikt worden om niet-noodzakelijke barrières op te werpen of op onredelijke wijze een overname of fusie te bemoeilijken.

⁵⁰ Zie artikel 6 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.

⁵¹ Ter illustratie verwijst het BIPT naar het feit dat Telenet is ontstaan uit overnames en fusies, en naamswijzigingen. Hetzelfde geldt voor het samenwerkingsverband Tecteo/Brutélé.

⁵² Zo stelt artikel 8 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie dat: *"Bij de uitvoering van de taken die krachtens deze wet aan het Instituut zijn opgelegd, waakt het over de belangen van de gebruikers, op de volgende wijze : 2   het waarborgt de consument een hoog niveau van bescherming bij zijn relaties met de leveranciers."*

⁵³ Zie referentieaanbod Belgacom WBA VDSL2, annex 1 GT&C, punt 15.3.

⁵⁴ Zie referentieaanbod Brutélé betreffende de doorverkoop van het analoge aanbod, de toegang tot een platform voor digitale televisie en de doorverkoop van breedband, punt 3.2.5 "overdracht van het contract".

4.5 DE DOORVERKOOP VAN DE OVEREENKOMST AAN ANDERE OPERATOREN

4.5.1 Probleemstelling

129. In zijn reactie op de raadpleging stelt Mobistar dat het mogelijk moet zijn om de bestaande door Coditel geleverde televisie- en breedbandproducten door te verkopen aan andere operatoren.

4.5.2 Analyse

130. Hoewel dit strikt gezien niet valt onder de overdraagbaarheid van de overeenkomst⁵⁵ en deze situatie dus niet expliciet behandeld noch verboden wordt in het voorstel van referentieaanbod van Coditel, lijkt het het BIPT wenselijk om onmiddellijk duidelijkheid te scheppen hieromtrent.

131. De doorverkoop van producten heeft als voordeel voor een begunstigde dat hij een bestaand net van verkoopskanalen van een andere operator kan gebruiken om zijn producten aan de man te brengen. Zo kan de begunstigde op relatief eenvoudige wijze een aanzienlijk groter publiek bereiken. De doorverkoop van producten aan andere operatoren is een wijd verspreide praktijk in de telecomsector (zo verkopen bijv. Euphony en Lycamobile producten van Mobistar, Jim Mobile en Allo RTL van BASE en Generation MTV van Proximus).

132. Bovendien houdt een dergelijke doorverkoop geen enkele bijkomende last in voor Coditel. De rechten en plichten die tussen Coditel en de begunstigde gelden blijven onverminderd van toepassing. In dat opzicht is het toestaan van de doorverkoop aan andere operatoren een redelijke en proportionele vraag van een begunstigde⁵⁶. Een dergelijke doorverkoopovereenkomst doet bovendien geen afbreuk aan eventuele geheimhoudingsclausules die zouden bestaan tussen Coditel en de begunstigde.

133. Als de begunstigde een doorverkoopovereenkomst wil sluiten met een derde operator zal hij er wel voor moeten zorgen dat hij over de nodige auteursrechtelijke toestemmingen beschikt. De begunstigde blijft, in overeenstemming met de CRC-beslissing van 1 juli 2011 en het referentieaanbod, verantwoordelijk voor het hebben van alle nodige contentrechten.

4.5.3 Conclusie

134. De doorverkoop van de televisie- en breedbandproducten aan een andere operator moet door Coditel toegestaan worden. Gezien de zeer beperkte impact hiervan op Coditel is dit een redelijke en proportionele maatregel.

⁵⁵ Voor wat betreft de contractuele situatie verandert er immers niets voor Coditel, dat als enige gesprekspartner en contractuele tegenpartij de begunstigde houdt. Die begunstigde blijft dus verantwoordelijk voor het nakomen van alle verplichtingen die op de begunstigde rusten in overeenstemming met het referentieaanbod.

⁵⁶ Het verbieden hiervan daarentegen beperkt de concurrentie eerder en ligt niet in lijn met de doelstellingen van artikel 6. 2° van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.

4.6 OVERZICHT VAN ANALOGE EN DIGITALE KANALEN

4.6.1 Probleemstelling

135. In sectie 2.1.3. en 2.2.3 van zijn referentieaanbod geeft Coditel een overzicht van de analoge en digitale zenders. Hierbij ontbreekt de informatie over de standaarden die gebruikt worden voor de beeldsignalen alsook over het gebruik van extra informatie in die beeldsignalen (ouderlijk toezicht, teletekst, audio dubbing, ondertitels, EPG, ...).

4.6.2 Analyse

136. Mobistar heeft in zijn reactie op de ontwerpbeslissing aangegeven dat er nog onvoldoende informatie ter beschikking was betreffende de analoge en digitale tv-kanalen:
- 136.1. Er moet voor een frequentieplan van de zenders gezorgd worden per regio. En de presentatie van dit frequentieplan mag niet enkel opvraagbaar zijn via postcode op een website. In dat frequentieplan moeten ook toekomstige evoluties vermeld worden.
 - 136.2. De zenderlijst moet info bevatten over de gebruikte encoding en transportstandaarden.
 - 136.3. Er ontbreekt informatie over het gebruik van extra, noodzakelijke informatie in beeldsignalen (ouderlijk toezicht, teletekst, audio dubbing, ondertitels, EPG, ...) Brutélé moet hen inlichten over deze extra informatie die per kanaal doorgestuurd wordt alsook de gebruikte formaten.
137. Belgacom stelt in zijn reactie op de ontwerpbeslissing dat het binnen 14 dagen na de kennisgeving van dit besluit wil dat "de kabeltelevisieoperator een exhaustief overzicht publiceert met alle analoge radio- en televisiekanalen alsook de contactgegevens." Bij elk radio- en televisiekanaal uit deze lijst, moet volgens Belgacom de opsomming staan van de betrokken regio's (postcodes) waar deze worden aangeboden.
138. Per betrokken regio, is het volgens Belgacom noodzakelijk dat de kabeltelevisieoperator het frequentieschema publiceert met de frequenties waarop de betrokken kanalen worden uitgezonden per regio, alsook de volgorde (nummering) van de verschillende zenders bij afname van de signalen, alsook elke wijziging aan het uitzend raster zodat Belgacom zijn klant voldoende kan informeren.
139. Het uitzend raster van Coditel komt ongeveer overeen met wat gevraagd wordt door Belgacom. Er ontbreekt nog wel een opsomming van de gemeentes waarin elk kanaal wordt uitgezonden.

140. Zelfs naast de redelijkheid van een dergelijke vraag in het kader van de transparantieplichting die op Coditel rust, is het niet meer dan logisch dat Coditel zijn zenderlijst en uitzendraster op een voor de begunstigde overzichtelijke wijze publiceert. Dit is immers essentiële informatie voor een begunstigde om zich voor te kunnen bereiden op het verkrijgen van de noodzakelijke auteursrechten. Deze strategische informatie is bovendien noodzakelijk voor geïnteresseerde operatoren om zo snel mogelijk een accuraat businessplan op kunnen te stellen. In die zin moeten ook de kennisgevingstermijnen die in sectie 4.1 van dit besluit (Kennisgeving van wijzigingen) vastgelegd zijn, nageleefd worden.
141. Om ervoor te zorgen dat het televisieplatform van de begunstigde correct werkt met de door de kabeloperator aangeboden zendersignalen is het noodzakelijk dat de zenderlijst voldoende transparantie geeft over de gebruikte encoding en transportstandaarden van de beeldsignalen. Tevens moet de kabeloperator transparant zijn over het gebruik van bijkomende informatie in die beeldsignalen zodat de begunstigde de eventueel door de kabeloperator voorziene opties omtrent ouderlijk toezicht, teletekst, audio dubbing, ondertitels, programmagids, e.d. kan ondersteunen. Dergelijke bijkomende functies zijn immers erg belangrijk voor een begunstigde om op een gelijkwaardige basis te kunnen concurreren met Coditel.⁵⁷

4.6.3 Conclusie

142. Coditel moet de gevraagde informatie (het uitzendraster en de zenderlijst) op zijn website plaatsen binnen 30 dagen na de publicatie van het besluit. Coditel moet dus voor elk kanaal een opsomming van de regio's (postcodes) geven waarin deze kanalen worden aangeboden.
143. Daarnaast moeten de zenderlijst of het uitzendraster informatie bevatten over de gebruikte encoding en transportstandaarden. Ten slotte moet Coditel op transparante en overzichtelijke wijze de noodzakelijke informatie over zijn kanalen verschaffen met betrekking tot de door de kabeloperator voorziene opties omtrent ouderlijk toezicht, teletekst, audio dubbing, ondertitels, programmagids, e.d.

4.7 VIDEO ON DEMAND (VOD)

4.7.1 Probleemstelling

144. De door Coditel voorgestelde oplossing voor de Video on Demand (VoD)-architectuur is gebaseerd op het gebruik van de EDGE QAMs van Coditel, volgens de DVB-C-norm. Dergelijke architectuur is zeer complex omdat de benodigde kanalen realtime moeten toegewezen worden door de resource manager van Numericable France aan de verschillende dienstverleners op het netwerk van Coditel, wat enkel kan mits het opzetten en uitwerken van een duur systeem.

⁵⁷ Overeenkomstig § 883 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011: "De begunstigde die toegang heeft tot het digitale platform moet in staat zijn een geheel van tv-diensten te kunnen aanbieden via het digitale televisieplatform, met inbegrip van premium-en themakanalen en interactieve diensten als video-on-demand (zie ook randnummer 171)."

145. Deze VoD-functionaliteit kan enkel gebruikt worden indien er een contract⁵⁸ wordt gesloten tussen de begunstigde, Coditel en Numericable France betreffende het gebruik van de videosever, in tegenstelling tot een oplossing waarbij VoD over IP aangeboden wordt. Dit is een gevolg van de specifieke VoD-implementatie bij Coditel waar Numericable France het beheer van het VoD-netwerk uitvoert voor de inhoud die de begunstigde wil aanbieden⁵⁹.
146. De door de SMP-operatoren voorgestelde oplossingen voor de VoD-functie verschillen sterk onderling waardoor een begunstigde drie verschillende systemen zou moeten implementeren indien hij deze functie wil kunnen aanbieden in de verschillende dekkingsgebieden. Bij het VoD-voorstel van Telenet zijn de begunstigden eerder "content providers" die hun VoD-contentaanbod laten beheren op het VoD-systeem van Telenet. De voorstellen van Brutélé en Coditel komen erop neer dat de begunstigde een groot deel van een VoD-netwerk en bijbehorende onderdelen zelf moet opbouwen⁶⁰.
147. Rekening houdend met het principe van technologische neutraliteit⁶¹ moet een VoD-overbreedbandoplossing volgens Mobistar mogelijk zijn. Mobistar stelt ook dat VoD-overbreedband op basis van non-discriminatie ook mogelijk zou moeten zijn als de klant geen breedband afneemt. Het VoD-volume kan er op die manier niet toe leiden dat de volumelimiet voor breedband zou overschreden worden.

⁵⁸ Sectie 2.2 digitale-televisieaanbod: *"De VoD-netwerkmiddelen worden rechtstreeks beheerd door de "resource manager" van Numericable France. Er zou een interface met deze resource manager tot stand moeten worden gebracht. Er zal dus voor dat punt onderhandeld moeten worden over specifieke overeenkomsten, die bereikt moeten worden tussen de OA, Coditel en Numericable France. Het is dus onder voorbehoud van een eventueel akkoord met Numericable France (dat vandaag niet bestaat) dat deze elementen verder in het referentieaanbod worden voorgesteld."* (vrije vertaling)

⁵⁹ Sectie 2.1.1 Technische architectuur en limieten van verantwoordelijkheid *"VoD zal worden gerealiseerd enerzijds door een interface tot stand te brengen tussen de VoD-servers van de OA en de infrastructuur voor VoD-distributie en QAM van Coditel en anderzijds door de RTSP-interfacing van de resource manager van de OA met de resource manager van Numericable France."* (vrije vertaling)

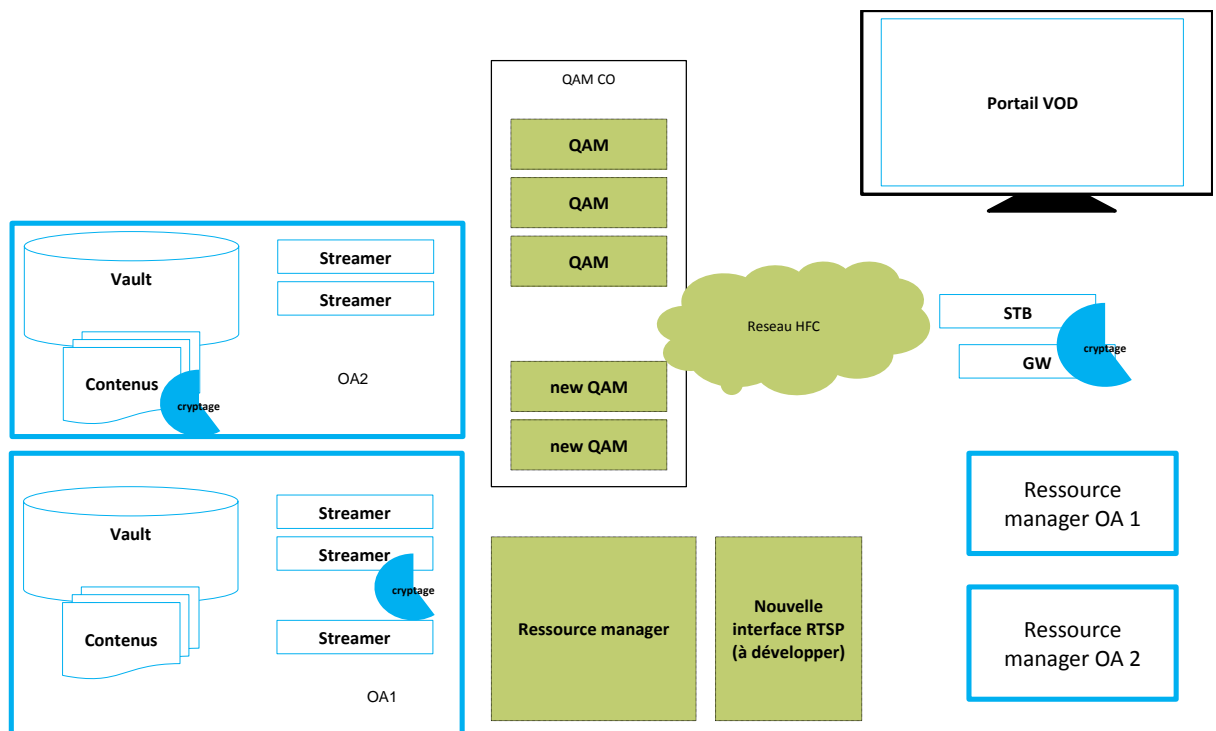
⁶⁰ Het probleem hierbij is dat bij een beperkte klantenbasis het moeilijk zal zijn om de hieraan verbonden investeringskosten terug te verdienen.

⁶¹ Overeenkomstig overweging 31 van Richtlijn 2002/21/EC van het Europees Parlement en de Raad van 7 maart 2002 inzake een gemeenschappelijk regelgevingskader voor elektronischecommunicatienetwerken en -diensten ("kaderrichtlijn")

4.7.2 Analyse

4.7.2.1 VoD via EDGE QAM (en Numéricable France)

148. In het voorstel van Coditel is de begunstigde zelf verantwoordelijk voor het uitbouwen van het meest complexe deel van de VoD-architectuur, namelijk het centraal managementsysteem en de video servers (“streamers”). Dit vergt aanzienlijke investeringen van de begunstigde in o.a. streamers⁶² en bijkomende glasvezelverbindingen voor de interconnectie met de kabeloperator. Coditel beheert enkel de apparatuur (“Edge QAMs”) die verantwoordelijk is voor het moduleren van de video streams op een kabelnetwerk. Deze aanpak vereist een vrij complexe en dure integratie tussen het centraal managementsysteem van de begunstigde en de “resource manager” van de kabeloperator (die beslist welke streams toegelaten worden op het kabelnetwerk), in casu Numericable France.
149. De door Coditel voorgestelde oplossing voor de VoD-architectuur lijkt zeer complex en duur voor de doelstellingen van een begunstigde. De begunstigde moet immers zelf zorgen voor de opslag van de inhoud en moet een interface bouwen met de resource manager van Numericable France. In feite, komt het voorstel erop neer dat de begunstigde een groot deel van een VoD-netwerk en de bijbehorende onderdelen zelf moet opbouwen terwijl hij in eerste instantie over een beperkt marktaandeel zal beschikken. Met andere woorden, de benodigde investeringen zijn groter dan de mogelijke inkomsten.



Figuur2 : VoD-oplossing Coditel

⁶² Een voorzichtige schatting voor de kostprijs van deze streamers is ongeveer € 150 per stream, maar een streamer wordt gebouwd op een capaciteit van enkele honderden gelijktijdige streams. Met andere woorden, de investeringskosten van één enkele streamer zijn een veelvoud van € 15000.

150. De VoD-implementatie bij Coditel werpt een bijkomende toetredingsdrempel op: aangezien Coditel geen eigen VoD-server heeft en geen VoD aanbiedt, moet het een beroep doen op Numericable France. Omdat Numericable France geen enkele verplichting heeft ten opzichte van Coditel of de begunstigde van Coditel, kan Coditel een begunstigde niet garanderen dat deze toegang zou krijgen tot de VoD-servers van Numericable France. Coditel bevestigt in zijn reactie op de raadpleging dat Numéricable France eraan verzekerd heeft dat de openstelling van het VoD-platform aan een Belgische alternatieve operator op dezelfde manier zal gebeuren als tussen Numéricable France en Coditel.
151. Gezien de complexiteit en verscheidenheid van de verschillende oplossingen die door kabeloperatoren worden voorgesteld, wil Mobistar Video on Demand over breedband als alternatief gebruiken. Deze oplossing heeft als voordeel dat het minder infrastructuur- en integratiekosten met zich brengt omdat er geen interconnectie met het VoD-systeem van de kabeloperator moet plaatsvinden en dus ook geen specifieke ontwikkeling voor de ingebruikname ervan nodig is.
152. Het BIPT sluit zich aan bij het standpunt van Mobistar dat de VoD-architecturen die door de kabeloperatoren worden voorgesteld technisch gezien zeer complex zijn en dat daardoor de begunstigde verplicht wordt om zware investeringen uit te voeren in systemen en netwerkverbindingen.
153. Het BIPT is van mening dat de VoD-implementatie gefaseerd kan gebeuren. Indien er geen concrete vraag naar een dergelijke dienst komt, bijvoorbeeld wanneer de begunstigde de voorkeur geeft aan een technisch minder complex alternatief zoals VoD over breedband, dan moet de kabeloperator zelf geen VoD-wholesaleoplossing uitwerken.

4.7.2.2 VoD over breedband als alternatief

154. VoD kan echter ook over de breedbandverbinding geleverd worden door de begunstigten. In dit scenario moet de begunstigde zelf zorgen voor de ontwikkeling van alle benodigde elementen: internet-portaal, video-server, betalingssysteem, ophalen van de beelden voor de video-server in het geval van films, ...
155. VoD over edge QAM (zoals Coditel voorstelt) gebruikt een DVB-C-kanaal met een dynamisch kanaaltoewijzingssysteem op elk coaxsegment. Deze kanalen worden specifiek aan VoD toebedeeld (vergelijkbaar met een lineaire tv-zender) waardoor deze capaciteit ongebruikt blijft als geen enkele gebruiker een video aanvraagt. VoD over broadband is internetverkeer over DOCSIS en maakt gebruik van de beschikbare breedbandcapaciteit. Door het progressief downloaden van de video is de applicatie ook beter aangepast aan de fluctuerende bandbreedte.

156. Het aanbieden van televisiediensten over breedband wordt nu reeds door verschillende kabeloperatoren gebruikt (o.a. Yelo van Telenet⁶³, VooMotion van Brutélé) om video on demand, opgenomen programma's en lineaire tv aan te bieden op tablets en smartphones (multi-screen optie). Ook Mobistar maakt van breedband gebruik om video on demand aan te bieden in combinatie met zijn satellietaanbod. Daarnaast zijn er ook andere spelers die streamende videodiensten op aanvraag aanbieden over de breedbandverbinding, zoals iTunes, Sony Video Unlimited, ... Dit toont aan dat een dergelijke oplossing technisch mogelijk is en gemakkelijk te implementeren valt. Dit is des te meer waar wat de SMP-operatoren betreft aangezien deze oplossing zo goed als geen investeringen noch handelingen van hun zijde vereist.
157. VoD over breedband is dus een redelijke en proportionele oplossing in die zin dat het minder investeringskosten vraagt van zowel de begunstigde als van Coditel en het de operationele verhoudingen tussen de begunstigde en Coditel relatief eenvoudig houdt. Dit heeft als extra voordeel dat er naast de gewone test- en implementatiefase en de daarbij horende moeilijkheden er niet ook nog eens met een complex ontwikkelingsproces betreffende de VoD rekening moet worden gehouden.
158. Coditel maakt zich echter zorgen over een mogelijke saturatie van zijn breedbandnetwerk door het gebruik van VoD over breedband. Volgens de inschatting van Mobistar zullen er per optische node maximaal 6 extra VoD-sessies op hetzelfde moment actief zijn, zodat VoD over breedband aanleiding geeft tot een breedbandverbruik van max. 16 Mbps, wat minimaal is vergeleken bij de minimaal 200 Mbps waarin voorzien werd voor dataverbruik. Daarnaast vereist het progressief downloaden ook minder beheer dan een continu streamingverkeer en is het beter aangepast aan de fluctuerende bandbreedte. Het is de efficiëntste en goedkoopste oplossing. Een verdere technologische evolutie naar betere compressie en minder huizen per node zal ervoor zorgen dat in de toekomst de belasting van VoD over breedband per node minder wordt, waardoor de impact van VoD over breedband enkel kan verkleinen.

⁶³ Zo valt te lezen in het persbericht van Telenet van 3 april 2013: *"Telenet-klanten smaken Yelo TV, waarbij de kijker sinds een maand niet alleen live tv maar ook zijn opnames kan bekijken op pc, tablet of smartphone. 150.000 nieuwe actieve gebruikers meldden zich aan sinds de lancering in maart, wat het totaal op 380.000 actieve gebruikers van app en website zet."*

159. Mobistar vraagt dat het datavolume van VoD over breedband niet in rekening genomen wordt voor de datalimiet. Indien dit wel gebeurt zal de begunstigde (of zijn eindklant) moeten betalen voor het eventueel excessieve dataverbruik ten gevolge van VoD over breedband wanneer het breedbandabonnement een datalimiet heeft die overschreden wordt (wat het geval is voor de goedkopere bundels). Uitgaande van 8 GB⁶⁴ per film, wil dit zeggen dat men max. 12 films kan bekijken in het geval van een datalimiet van 100 GB. Maar indien een klant bijvoorbeeld nog veel data zou verbruiken door filmpjes online te bekijken, grote bestanden te downloaden, ... dan kan het zijn dat een eindklant zo goed als geen enkele film kan bekijken zonder extra kosten te genereren voor de begunstigde. Anderzijds betaalt de begunstigde ook bij het gebruik van de edge QAM's voor een gereserveerde capaciteit om VoD te leveren aan zijn eindklanten. Bijgevolg lijkt het redelijk dat de kabeloperator een vergoeding vraagt voor een excessief dataverbruik, zolang er geen discriminatie optreedt tussen de retail- en de wholesaleklanten.
160. Daarnaast zal het gemiddelde verbruikersprofiel van een VoD-over-breedbandgebruiker het gemiddelde verbruikersprofiel van een retailklant van de kabeloperator overtreffen aangezien alle opgevraagde inhoud wordt geleverd over breedband in plaats van over de Edge QAMs. De kans is groot dat in het kader van een fair use policy de kabeloperator maatregelen neemt om de goede werking van zijn netwerk te garanderen. Opdat de begunstigde een functioneel evenwaardig alternatief kan bieden, mag een dergelijk fair use policy geen impact hebben op de VoD over IP-functionaliteit van de eindgebruiker. Indien dit wel geval zou zijn, zouden de eindgebruikers van Coditel op een veel kwaliteitsvollere wijze kunnen gebruikmaken van de VoD-functionaliteit. Een dergelijke beperking wordt op dit ogenblik bovendien ook niet aan de retailafdeling van Coditel opgelegd.
161. Op basis van non-discriminatie, technologische neutraliteit en de hierboven aangehaalde overwegingen, kan het BIPT niet akkoord gaan met onredelijke beperkingen (blokkeren of dichtknijpen van VoD-verkeer) die de kabeloperator zou opleggen. Zonder deze beperkingen, kan de gebruikerservaring van VoD over breedband gelijkaardig worden aan die van VoD over de edge QAM-servers en kunnen de begunstigden dus op een gelijke basis concurreren met Coditel.

4.7.3 Conclusie

162. Het BIPT is van mening dat de VoD-architecturen die door de kabeloperatoren worden voorgesteld technisch gezien zeer complex zijn en dat daardoor de begunstigde verplicht wordt om zware investeringen uit te voeren in systemen en netwerkverbindingen.
163. Het BIPT is van mening dat de VoD-implementatie gefaseerd moet gebeuren. Indien er geen concrete vraag naar een dergelijke dienst komt dan moet de kabeloperator zelf geen VoD-wholesaleoplossing uitwerken.

⁶⁴ Een HD-film heeft een debiet van ongeveer 9 Mbps nodig. Uitgaande van een film van 120 min, komt deze schatting uit op $9 \cdot 60 \cdot 120 / 8 / 1024 = 8$ GB.

164. VoD over breedband is een mogelijk alternatief dat door de alternatieve operator zelf kan geïmplementeerd worden zonder tussenkomst van de kabeloperator. Dit moet gebeuren zonder onredelijke beperkingen op te leggen qua VoD-verkeer.

4.8 INTERACTIVITEIT

4.8.1 Probleemstelling

165. Interactieve diensten (zoals multiscreen, opnames in het netwerk, tv-widgets, ...) moeten op een transparante manier kunnen aangeboden worden over het netwerk van de kabeloperator.
166. In zijn reactie op het ontwerpbesluit heeft Mobistar gesteld dat het onaanvaardbaar is dat Coditel geen enkele informatie geeft over de set-up en de parameters van het DOCSIS-retourpad dat gebruikt wordt voor het doorgeven van deze interactieve diensten. Mobistar wil daarbij alle aspecten (downloadsnelheid, buffering, beeldkwaliteit) van invloed op de klantervaring volledig zelf kunnen beheren.
167. Mobistar vraagt zich daarnaast af of de tv-beelden ook voor diensten zoals catch-up TV⁶⁵ (zoals Net Gemist, RTL à l'infini, ...), opname op afstand (in het netwerk) of de multiscreentoeepassingen⁶⁶ gebruikt kunnen worden.

4.8.2 Analyse

4.8.2.1 De scope van de interactieve diensten

168. Het doel van de opgelegde verplichting is dat de alternatieve operatoren toegang zouden hebben tot een wholesaleproduct dat functionaliteiten omvat die gelijkwaardig zijn aan deze die kabeloperator levert voor zijn retaildiensten⁶⁷. Daarnaast moet de wholesaletoeegang geleverd door de kabeloperator de begunstigde in staat stellen om een geheel van tv-diensten via het digitale-televisieplatform te kunnen aanbieden, interactieve diensten inclusief⁶⁸.
169. In sectie 6.5.1.3 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011 werd de doorverkoop van breedbanddiensten trouwens gerechtvaardigd door de noodzaak om interactieve multiscreen-televisietoepassingen uit te werken via breedband. Paragraaf 1005 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011 stelt:

⁶⁵ Bekijken op aanvraag van onlangs uitgezonden programma's.

⁶⁶ Bekijken van tv-beelden via verschillende schermen zoals tablets, smartphones, draagbare tv's en natuurlijk tv-toestellen.

⁶⁷ Beslissing van de CRC van 1 juli 2011, sectie 6.4.2 "non-discriminatie".

⁶⁸ Overeenkomstig § 883 van de beslissing van de CRC van 1 juli 2011: "De begunstigde die toegang heeft tot het digitale platform moet in staat zijn een geheel van tv-diensten te kunnen aanbieden via het digitale-televisieplatform, met inbegrip van premium-en themakanalen en interactieve diensten als video-on-demand (zie ook randnummer 171)."

“Ten eerste merkt het BIPT een tendens naar het aanbieden van multiplatform-omroepdiensten. Hierbij kunnen omroepdiensten, die traditioneel enkel via een televisietoestel te bekijken waren, met behulp van een breedbandinternetverbinding voortaan naar verschillende andere apparaten (computer, elektronische tablets, smartphones, ...) worden gezonden, zodat deze omroepdiensten (alsook de bijbehorende interactieve diensten, zoals video on demand) hierop kunnen worden ontvangen. Breedbandinternettoegang wordt hierbij een complementair kanaal om live televisie en interactieve diensten bij de consument te brengen.”

170. Op basis van bovenstaande elementen beslist het BIPT dat Coditel de benodigde informatie moet geven over het retourpad waardoor begunstigden hun eigen interactieve diensten kunnen ontwikkelen en aanbieden.

4.8.2.2 Hergebruik tv-beelden voor multiscreendiensten, opname in het netwerk en herbekijken van onlangs uitgezonden programma's

171. Wat betreft het hergebruik van de tv-beelden voor het bekijken via verschillende schermen zoals tablets, smartphones en computerschermen (bijvoorbeeld via de Yelo-applicatie van Telenet of de VooMotion-applicatie van Brutélé), is een hercodering⁶⁹ van de tv-beelden noodzakelijk. Daarna kunnen de begunstigden deze beelden gebruiken in een platform dat ze zelf kunnen implementeren.
172. Wat het hergebruik van de tv-beelden voor een opname in het netwerk (nPVR⁷⁰) betreft, kunnen de alternatieve operatoren zelf deze functionaliteit ontwikkelen en vraagt Mobistar enkel om de door de kabeloperator aangeleverde beelden te hergebruiken voor de opslag van de beelden. Het is technisch mogelijk om de geëncrypteerde beelden die worden verzonden naar de eindgebruikers, hiervoor te hergebruiken. Dit is geen probleem voor alternatieve operatoren die beschikken over een eigen CAS-systeem want zij beschikken reeds over de sleutels om deze beelden voor dergelijke doeleinden te hergebruiken. De functionaliteit “opname in het netwerk” is belangrijk voor de gebruikerservaring aangezien een consument dan naar zijn opnames kan kijken waar en wanneer hij wil via verschillende schermen.

⁶⁹ Deze dienst kan alleen aangeboden worden indien de dienstverlener beschikt over de pure beeldenstroom van de verschillende zenders waarna deze beelden worden geëncodeerd en geëncrypteerd per scherm.

⁷⁰ nPVR: network Personal Video Recorder.

173. Wat het hergebruik van de tv-beelden voor het herbekijken van onlangs uitgezonden programma's betreft, kan de content door de zender zelf aangeboden worden via videobestanden of moet de operator deze videobestanden zelf creëren door de lineaire tv-beelden te knippen en te verpakken in videobestanden die opgevraagd kunnen worden. In het laatste geval is een hergebruik noodzakelijk van de beelden die door de kabeloperator aangeboden worden. Het verkopen van video-on-demanddiensten zoals Net Gemist en iWatch stelt alternatieve operatoren in staat om de gemiddelde opbrengst per klant (ARPU) te verhogen, waardoor de businesscase positief beïnvloed wordt. Daarnaast is het gratis kunnen opvragen van nieuws- en actuaiprogramma's een belangrijke meerwaarde voor kijkers wat het tv-product aantrekkelijker maakt.
174. Het hergebruik van deze beelden voor deze toepassingen vraagt geen extra investeringen van de kabeloperator, maar enkel van de begunstigde die zelf een platform moet implementeren om deze beelden te hergebruiken en om nieuwe producten te ontwikkelen. Op deze manier kan de begunstigde zich ook differentiëren van de kabeloperator. In dat opzicht is het verplicht leveren van deze beelden door de SMP-operator een zeer redelijke en proportionele maatregel.
175. Dergelijke producten zijn bovendien noodzakelijk om te voldoen aan het veranderende kijkgedrag van de eindgebruiker, want het tv-kijken wordt steeds meer een individuele, interactieve belevenis waarbij de omroepinhoud die traditioneel enkel te bekijken viel op televisie nu ook beschikbaar is op andere apparaten (computer, tablet, smartphone, ...) zowel wat lineair kijken als opvragen van opnames betreft.
176. Indien de alternatieve operator deze beelden niet mag hergebruiken dan moeten ze deze gemeenschappelijke zenders alsnog zelf capteren en worden er extra kosten gegenereerd. Om te capteren zijn er immers twee mogelijkheden: ofwel (1) mag de begunstigde een dataverbinding leggen naar de server van de zender zodat deze zijn beelden kan doorsturen (indien de zender daartoe bereid is) ofwel (2) moet de begunstigde zelf een server installeren bij elke zender om de beelden continu op te nemen zodat hij de beelden zelf naar zijn netwerk kan versturen wanneer de eindgebruiker een opname in het netwerk opvraagt. De kosten voor een dergelijke installatie zijn niet te onderschatten waardoor het efficiënter lijkt om dezelfde beelden te gebruiken en zo de schaalvoordelen van de kabeloperator (waar de begunstigde niet over beschikt) uit te spelen.
177. Op basis van bovenstaande elementen is het BIPT van mening dat de tv-beelden gebruikt moeten kunnen worden door alternatieve operatoren die deze beelden willen gebruiken om via hun eigen platform deze bijkomende diensten zelf te ontwikkelen en te commercialiseren.
178. Het BIPT staat erop om twee elementen aangaande de verplichting aan de kabeloperator om de beelden ter beschikking te stellen van de begunstigde, zeer duidelijk te maken:

- 178.1. Ten eerste geeft deze sectie aan de begunstigden enkel de toestemming om de bestaande beelden te gebruiken om zelf nieuwe diensten te ontwikkelen. Het is geenszins een verplichting aan kabeloperator om nPVR, catch-up TV of multiscreentoepassingen te gaan ontwikkelen voor de alternatieve operator.
- 178.2. Ten tweede eist het BIPT dat de begunstigde deze nieuwe diensten pas aanbiedt wanneer hij over alle benodigde vergunningen en rechten beschikt en hierover alle betrokken partijen heeft geconsulteerd.
179. Bijgevolg vraagt het BIPT aan Coditel om alle passages in het referentieaanbod, gelieerd aan het verbod op het gebruik van de beelden voor de eigen ontwikkeling van nieuwe diensten, aan te passen zodanig dat deze geen obstakel meer vormen voor het gebruik van deze beelden.

4.8.3 Conclusie

180. Coditel moet de benodigde informatie betreffende het retour-pad publiceren in zijn referentieaanbod zodat de begunstigden hun eigen innovatieve diensten kunnen ontwikkelen.
181. Daarnaast moet de begunstigde de tv-beelden kunnen hergebruiken voor multiscreentoepassingen en opnames in het netwerk. Ook het hergebruik van streams voor het herbekijken van onlangs uitgezonden programma's moet opgenomen worden in het referentieaanbod.

4.9 DE BREEDBANDPROFIELEN

4.9.1 Probleemstelling

182. De internetsnelheid en het downloadvolume moeten volgens Mobistar in grote mate differentieerbaar zijn.
183. In secties 2.3.2 "Description de l'offre"⁷¹ en 3.2.6 "Maintien des profils d'utilisation"⁷² bespreekt Coditel de aangeboden breedbandprofielen en de bijbehorende voorwaarden. Het BIPT heeft opmerkingen betreffende de alignering tussen de retail- en wholesaleprofielen en de aanpassingen van deze profielen.

⁷¹ "Het doorverkoop aanbod bestaat uit 3 profielen en 3 opties. Het is mogelijk dat bepaalde profielen afgeschaft zullen worden." (vrije vertaling)

⁷² "De OA zal de vastgestelde gebruiksprofielen in acht moeten nemen, alsook de regels inzake gebruik die bepaald zijn voor de gedeelde middelen van het netwerk van Coditel." (vrije vertaling)

184. Daarenboven geeft Coditel de indruk dat het eenzijdig zijn referentieaanbod betreffende de doorverkoop van breedbandinternet kan aanpassen, zoals het aanpassen van parameters⁷³ of het verwijderen van bestaande profielen⁷⁴.

4.9.2 Analyse

185. Een profiel wordt gedefinieerd door drie parameters: de downloadsnelheid, de uploadsnelheid en het volume. De definitie van een eigen profiel is een profiel dat in een of meerdere van deze drie parameters afwijkt van de profielen in de gemeenschappelijke pool.⁷⁵ Het is bijvoorbeeld mogelijk dat een begunstigde zou opteren voor een trage snelheid met betrekking tot het breedbandaanbod maar met een ongelimiteerd volume aan een lagere prijs dan bij zijn concurrenten. Dit profiel zou dan geschikt zijn voor gebruikers die veel bestanden downloaden of gebruikmaken van diensten voor het streamen van muziek of video (bijv. Spotify, Youtube).
186. De CRC-beslissing van 1 juli 2011 gaat specifiek in op de verplichtingen die rusten op Coditel voor wat betreft het aanbieden van verschillende breedbandprofielen. Zo stelt de CRC-beslissing expliciet in paragraaf 992:

§2. "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."

187. De CRC-beslissing legt dus op dat de doorverkochte abonnementen op technisch vlak identiek moeten zijn aan de retailprofielen, maar daarnaast heeft de begunstigde ook de mogelijkheid om te differentiëren.
188. Het valt echter op dat de verschillende beschikbare wholesaleprofielen verschillen van de retailprofielen. Dit is niet voldoende om te beantwoorden aan de verplichtingen uit de CRC-beslissing van 1 juli 2011 aangezien dit stelt dat de aangeboden wholesaleprofielen ten minste identiek moeten zijn aan de bestaande retailprofielen⁷⁶. Coditel moet in deze zin zijn wholesaleaanbod in overeenstemming brengen met zijn retailaanbod.

⁷³ "De profielen en opties zullen geregeld wijzigingen kunnen ondergaan." (vrije vertaling)

⁷⁴ "Het is mogelijk dat bepaalde profielen afgeschaft zullen worden." (vrije vertaling)

⁷⁵ Ter verduidelijking: een niet door Coditel aangeboden downloadsnelheid gecombineerd met een niet door Coditel aangeboden downloadvolume komt overeen met één (1) afwijkend profiel.

⁷⁶ § 992 van de CRC-beslissing: "Conform artikel 40/10, § 10, derde lid, van de wet van 30 maart 1995 moet de dienst voor doorverkoop van abonnementen: op technisch vlak identiek zijn aan het basisbreedbandaanbod dat gedaan wordt door de operator met een sterke machtspositie op de retailmarkten..."

RETAIL		WHOLESALE	
Internet 30mega	50G	Light 15Mbps	30G
Internet 100mega	100G	Intermédiaire 100Mbps	60G
Triple Play Start	100G	Avancé 120Mbp	90G
Triple Play Extra	Onbeperkt	Option illimité	Fair use policy
Triple Play Max	Onbeperkt		

189. 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 Coditel (de historisch nog actieve en de actuele verkochte profielen) waarbij elke begunstigde een beperkt aantal profielen zou kunnen toevoegen. Andere begunstigten zouden zo gebruik kunnen maken van alle profielen die in de pool staan.
190. In de raadpleging over de ontwerpbeslissing merkt Coditel op dat er inderdaad een evolutie is van de retailprofielen ten opzichte van de wholesaleprofielen. Coditel stelt dus voor om te wachten op de commentaar van de sector om de profielen af te stemmen op hun wensen.
191. Coditel lijkt te bepalen dat het zijn profielen vrij kan aanpassen of terugtrekken, maar deze bepaling is niet in overeenstemming met de verplichtingen die op Coditel rusten zoals opgelegd door de beslissing van de CRC: indien een profiel gebruikt wordt door een begunstigde, dan moet Coditel ten minste de vastgelegde termijn van 6 maanden voor een aanpassing van het referentieaanbod respecteren⁷⁷. Deze aanpassing kan pas doorgevoerd worden wanneer het BIPT het voorstel van Coditel heeft kunnen analyseren, eventueel mits een raadpleging van de sector. Coditel zal dus zijn referentieaanbod dienovereenkomstig moeten aanpassen waarbij het duidelijk moet zijn dat het niet van de ene dag op de andere kan beslissen om de door hem gebruikte profielen stop te zetten of aan te passen.

⁷⁷ Overeenkomstig § 1051 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011: "Het BIPT beschouwt het noodzakelijk dat elke wijziging van het wholesalereferentieaanbod van de SMP-operator is gepubliceerd een aantal maanden voordat de SMP-operator de nieuwe configuratie in kwestie voor zichzelf mag gebruiken opdat de alternatieve operatoren in staat zouden zijn om tijdig retailediensten op basis van de aangepaste wholesaleaanbiedingen van de SMP-operator te verstrekken die gelijkwaardig zijn aan de retailediensten van de SMP-operator. Vandaag bestaat er nog geen wholesaleaanbod inzake toegang tot een doorverkoop aanbod van breedbandtoegang maar het merendeel van de partijen in het kader van wholesalebitstreamaanbiedingen van Belgacom was van oordeel dat de termijn van maximaal 6 maanden noodzakelijk was om de operationele systemen aan te passen na een wijziging van het wholesaleaanbod. Het BIPT is van oordeel dat er geen reden is dat het er anders zou aan toe gaan in het kader van het wholesaleaanbod voor toegang tot een doorverkoop aanbod van het aanbod voor toegang tot breedband."

192. Mobistar argumenteert dat er in de DOCSIS-standaard geen beperking staat op het aantal profielen en Coditel verklaart ook niet waarom een dergelijke beperking noodzakelijk is. Mobistar vraagt daarom dat er in 8 extra profielen voorzien wordt: de 4 huidige profielen van het Mobistar-aanbod en 4 oudere profielen van het Mobistar-aanbod. Deze 8 profielen komen bovenop alle bestaande (gepromote en historische) profielen van Coditel.
193. Om al deze profielen te beheren, biedt Mobistar aan om zelf de “modem configuration files” te beheren voor zijn eigen DOCSIS-modem via de TFTP-server. Er moet dan wel overleg komen tussen Coditel en Mobistar over de vorm van dergelijke “configuration files”.
194. Een combinatie van eigen profielen met een pool van breedbandprofielen biedt de optimale oplossing voor de bezorgdheden van Coditel en Mobistar: enerzijds heeft Mobistar toegang tot een aantal profielen en anderzijds blijft het aantal te controleren profielen toch beheersbaar voor Coditel. Het BIPT beslist daarom dat elke begunstigde kan beschikken over twee eigen profielen en daarnaast extra profielen kan selecteren uit een pool van 5 gemeenschappelijke profielen, die gebaseerd zijn op alle bestaande retailprofielen van Coditel (zowel de profielen die gecommmercialiseerd worden als de historische).
195. Een historisch profiel is een profiel dat in het verleden gecommmercialiseerd werd en tegenwoordig nog slechts in stand wordt gehouden voor bestaande klanten, die niet willen migreren naar andere profielen. De parameters van dit historisch profiel bestaan daarom nog wel op technisch niveau maar zijn onvindbaar in de commerciële aanbiedingen van Coditel. Het zou echter discriminerend zijn wanneer de begunstigden geen toegang krijgen tot een profiel dat wel nog gebruikt wordt door de retailklanten van Coditel.
196. Het is echter onmogelijk om te voorspellen welke diensten er nog zullen ontwikkeld en aangeboden worden, waardoor het kan zijn dat twee eigen profielen en/of vijf gemeenschappelijke profielen in de toekomst onvoldoende blijken. Volgens § 1036 van de CRC-beslissing van 1 juli 2012, kan het BIPT *“het referentieaanbod op eigen initiatief en te allen tijde (...) wijzigen zodat het de ontwikkeling van de aanbiedingen van de SMP-operator en de verzoeken van de alternatieve operatoren erin kan laten verwerken.”* Het BIPT kan dus later het aantal eigen en/of gemeenschappelijke profielen aanpassen aan de concurrentienoden van de markt indien dit noodzakelijk zou blijken.

4.9.3 Conclusie

197. Het BIPT beslist dat elke begunstigde kan beschikken over twee eigen profielen en daarnaast extra profielen kan selecteren uit een pool van 5 gemeenschappelijke profielen, die gebaseerd zijn op alle bestaande retailprofielen van Brutélé (zowel de profielen die gecommmercialiseerd worden als de historische). Het BIPT benadrukt opnieuw dat Coditel de gepaste notificatietermijnen zoals opgelegd in de CRC-beslissing moet respecteren in zijn referentieaanbod.

4.10 ONTBREKENDE ELEMENTEN

4.10.1 Probleemstelling

198. Een referentieaanbod moet alle nodige informatie (zoals alle operationele en technische voorwaarden, maar ook alle rechten en plichten voor beide partijen) bevatten voor de begunstigden zodat zij met zekerheid weten aan welke voorwaarden moet voldaan worden om de diensten te kunnen afnemen⁷⁸.
199. In het referentieaanbod wordt verwezen naar een aantal bijlagen die ontbreken. Ook een aantal technische specificaties ontbreken nog in het referentieaanbod.
200. Mobistar merkt op dat meer bepaald, alle technische bijlagen uit hoofdstuk 6 ontbreken.

4.10.2 Analyse

201. Hieronder wordt een niet-exhaustieve opsomming gegeven van de ontbrekende elementen die het BIPT geïdentificeerd heeft:
 - 201.1. De technische specificaties ontbreken voor de IP-interconnectie voor breedbanddiensten: type van interface, standaarden, de regels die gebruikt worden voor routing & peering, redundantie, ...
 - 201.2. De secties 2.4.1, 2.4.4 en 3.2.3 spreken over de technische specificaties die Coditel oplegt aan de begunstigde betreffende de binnenhuisbekabeling, de modems en de decoders. Deze specificaties worden echter nergens nader gedefinieerd. In zijn annex 2 - Technical Specifications, geeft Coditel mee dat de ontbrekende informatie zal geleverd worden tijdens de specificatiefase van de implementatie wanneer een begunstigde een wholesalecontract heeft gesloten met Coditel.
 - 201.3. Een procedure voor het upgraden van firmware van de tv-decoder moet worden vastgelegd.

⁷⁸ Overeenkomstig artikel 40/11, § 8, van de wet van 30 maart 1995 betreffende de elektronische communicatienetwerken en -diensten en audiovisuele mediadiensten in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad : *“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.”*

- 201.4. De bijlagen opgesomd in hoofdstuk 6⁷⁹ zijn nog niet verstrekt. In sommige gevallen zit er reeds high-level informatie in de documenten die door het BIPT verstrekt werden in het kader van het voorbeeld van referentieaanbod en dat door Coditel werd overgenomen, maar de details van de specificaties en procedures moeten nog door Coditel zelf ingevuld worden.
202. Omtrent het voorwaardelijke-toegangssysteem ontbreken nog volgende elementen :
- 202.1. DTV network descriptions – AV Formats, Services, SI-SPI scheme: welke types van video/audio streams worden getransporteerd op het netwerk, hoe worden die gecodeerd (MPEG 2/4, bandbreedtes, ...) en versleuteld (CAS EMM/ECM) en hoe worden de streams geordend in digitale kanalen (DVB SI/PSI streams).
- 202.2. DTV specifications for CA hosting in SMP operator VHE: hoe de controlewoorden voor de dienst verkregen worden en hoe de versleuteling van het OLO CAS-systeem ingegeven kan worden in de multiplexers van het kabelnetwerk.
- 202.3. VOD session Set-up & VOD control Protocol for video streaming: Coditel merkt in zijn consultatiedocument op dat het een niet publiek document betreft dat onder een non disclosure agreement zal verstrekt worden.
203. Zonder bovenstaande informatie kan een begunstigde niet inschatten aan welke voorwaarden hij moet voldoen en of deze voorwaarden redelijk zijn alvorens hij het contract tekent. Dit tekort aan informatie is in tegenspraak met § 934 van de CRC-beslissing⁸⁰, die specifiek stelt dat alle technische beperkingen moeten gespecificeerd worden in het referentieaanbod.
204. Daarenboven vertraagt een dergelijke beperking de toegang tot het netwerk voor de begunstigden aanzienlijk omdat zij pas laat in het onderhandelingsproces kunnen controleren of hun bestaande decoders en modems aan de door Coditel gestelde voorwaarden voldoen.

⁷⁹ Decoder, modem, interne bekabeling, NIU-uitgang, interconnectiepunten, certificatieprocedures, bestelprocedures, procedures voor activering en installatie, niveaus van technische ondersteuning, tarieven, SLA's, algemene voorwaarden, details van de technische uitvoering, veiligheidsregels, SI-interfaces, forecasts.

⁸⁰ "De operator met een sterke machtspositie moet in zijn referentieaanbod eveneens bepalingen opnemen in verband met de technische beperkingen en de migratie van de eindgebruikers: Alleen technische beperkingen, die uitdrukkelijk moeten worden gepreciseerd en die te wijten zijn aan de gebruikte apparatuur of aan de betreffende versie ervan, mogen door de operator met een sterke machtspositie in aanmerking worden genomen."

4.10.3 Conclusie

205. Een referentieaanbod moet alle nodige informatie (zoals alle operationele en technische voorwaarden, maar ook alle rechten en plichten voor beide partijen) bevatten voor de begunstigden zodat zij met zekerheid weten aan welke voorwaarden moet voldaan worden om de diensten te kunnen afnemen. Coditel moet dan ook de resterende, ontbrekende elementen binnen een maand na het publiceren van het besluit verschaffen.

4.11 DETAILOPMERKINGEN OVER HET REFERENTIEAANBOD

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

4.11.1 Beschrijving van de dienst

	Wat? Waar?	Analyse	Actie
1.	<p>2.2.9 Selectie van de digitale kanalen</p> <p><i>"Om technische redenen zal de OA ten minste het geheel van de digitale kanalen moeten overnemen die deel uitmaken van het boeket TV plus van Coditel."</i> (vrije vertaling)</p>	<p>Deze beperking van de toegang tot het digitale-tv-platform is niet in overeenstemming met wat in de CRC-beslissing⁸¹ bepaald is. De begunstigde moet immers zelf zijn boeket kunnen samenstellen, wat betekent dat hij kanalen moet kunnen toevoegen of weglaten. Deze paragraaf is dus strijdig met de CRC-beslissing.</p>	<p>Coditel moet zijn referentieaanbod aanpassen overeenkomstig de bepalingen van de CRC-beslissing.</p> <p>Coditel heeft er in zijn reactie op de ontwerpbeslissing mee ingestemd om deze aanpassingen door te voeren.</p>
2.	<p>2.2.11.4 Beheer van de gedeelde middelen</p> <p><i>"De niet-naleving van de regels voor het gebruik zal kunnen worden bestraft door Coditel, dat de nodige maatregelen zal mogen nemen om te zorgen voor een correct gebruik van het netwerk."</i> (vrije vertaling)</p> <p>2.3.9 Beheer van de gedeelde middelen</p> <p><i>"Sommige middelen (CMTS, IP-</i></p>	<p>De niet-discriminerende manier waarop Coditel van plan is de gedeelde middelen te beheren en de regels voor het gebruik die vastgelegd moeten worden in het kader van de arbitrage die moet gebeuren om de beperkte middelen toe te wijzen, moeten in het referentieaanbod worden gepreciseerd, om de naleving van de non-discriminatieverplichting te garanderen. Coditel moet eveneens duidelijk maken welke exacte maatregelen er genomen kunnen worden om de goede werking van het netwerk te kunnen verzekeren.</p> <p>Het referentieaanbod moet de mogelijkheid bieden om te kunnen verifiëren of Coditel de non-discriminatieverplichting wel naleeft. In die zin moeten alle voorwaarden die verbonden zijn aan de geleverde diensten expliciet en exhaustief opgenomen worden.</p>	<p>In zijn antwoord op de brief van 16 augustus 2012 van het BIPT gaat Coditel akkoord met de analyse van het BIPT. Coditel heeft echter nagelaten om het referentieaanbod zelf aan te passen. Het BIPT benadrukt daarom opnieuw dat alle voorwaarden die verbonden zijn aan de geleverde diensten expliciet en exhaustief opgenomen moeten worden.</p>

⁸¹ § 882 van de beslissing: *"De begunstigde die toegang heeft tot het digitale platform zal vrij de samenstelling van zijn boeket kunnen definiëren, namelijk bepaalde zenders die de operator met een sterke machtspositie aanbiedt, weglaten of zenders toevoegen die de operator met een sterke machtspositie niet uitzendt."*

	Wat? Waar?	Analyse	Actie
	<i>capaciteit) zullen door Coditel op een niet-discriminerende wijze worden beheerd om een correct en billijk gebruik van deze middelen mogelijk te maken." (vrije vertaling)</i>	Coditel zal de OLO's inlichten op dezelfde manier als waarop het zijn klanten informeert (klanten weten niet welke maatregelen worden genomen om een correct gebruik van het netwerk te garanderen).	
3.	De kabeloperator moet voldoende transparantie geven over hoe er met vragen voor legale interceptie en melding van fraudegevallen wordt omgegaan.	De begunstigde moet op transparante wijze op de hoogte zijn van deze procedures zodat de begunstigde zijn wettelijke verplichtingen kan nakomen.	De kabeloperator moet de alternatieve operator voldoende inlichten.

4.11.2 SI-interfaces en operationele processen

	Wat? Waar?	Analyse	Actie
4.	4.5 Facturering <i>"De bestelling wordt gefactureerd vanaf het ogenblik waarop de diensten actief zijn op het netwerk van Coditel, ongeacht de verificatie van de NIU en van de installatie van de OA."</i>	In zijn schrijven van 16 augustus 2012 heeft het BIPT aangegeven dat deze passage onduidelijk was en heeft het om verduidelijking gevraagd. Coditel heeft in zijn schrijven van 27 oktober 2012 aan het BIPT hierop de volgende verduidelijking gegeven: <i>"Dit punt slaat niet op een aansluiting van een individuele eindklant maar op het aanvankelijke project zoals beschreven in 5.5 (Contract) en 5.9 (Facturering van het referentieaanbod)"</i> (vrije vertaling) « De bestelling » uit de gecontesteerde paragraaf slaat dus op de vraag van een begunstigde om toegang te krijgen tot het netwerk van Coditel en niet op de aansluiting van een retailklant van die begunstigde. De facturatie waarvan sprake behandelt de implementatie van deze vraag tot toegang.	Het BIPT vraagt aan Coditel om dit punt eveneens in het referentieaanbod te verduidelijken. Coditel heeft er in zijn reactie op de ontwerpbeslissing mee ingestemd om deze aanpassingen door te voeren.

	Wat? Waar?	Analyse	Actie
5.	<p>4.9 Schorsing/reactivering en 4.11 Monitoring en trouble shooting</p> <p><i>"Factureringen voor onrechtmatig gebruik zullen worden gedefinieerd."</i> (vrije vertaling)</p>	<p>De term misbruik van de dienst moet explicieter worden gedefinieerd opdat het voor de OLO duidelijk is welk soort gedrag gesanctioneerd zal worden. Het referentieaanbod moet trouwens de begunstigde in staat stellen om alle voorwaarden voor het verkrijgen van de dienst correct in te schatten. Bovendien creëert deze onduidelijkheid de onmogelijkheid voor het BIPT om te verifiëren of Coditel zijn verplichting tot non-discriminatie⁸² wel heeft nageleefd.</p> <p>Coditel heeft in zijn schrijven van 27 oktober 2012 aan het BIPT hierop de volgende verduidelijking gegeven: <i>"Voor de digitale diensten, internet en andere interactieve diensten, vormt dat geen probleem omdat deze interventies geen fysieke verplaatsing van een technicus vergen. In verband met kabeltelevisie vergt elke schorsing/reactivering een verplaatsing van een technicus bij de klant, wat op bepaalde momenten de agenda's kan overbelasten op een manier waarop niet noodzakelijk geanticipeerd is."</i> (vrije vertaling)</p> <p>Coditel verduidelijkt in zijn reactie op de raadpleging: <i>"dezelfde regels die nu worden toegepast op onze particuliere klanten."</i> (vrije vertaling)</p>	<p>Het BIPT vraagt aan Coditel om dit punt eveneens in het referentieaanbod te verduidelijken.</p>

4.11.3 Bijlage General Terms & Conditions

	Waar ? Wat ?	Analyse van het BIPT	Actie
6.	<p>Paragraaf 83 <i>"Coditel has the right to terminate the contract without giving notice and without paying compensation"</i></p>	<p>Het is de taak van het BIPT om na te gaan of de bepalingen die in een referentieaanbod opgelegd worden wel overeenkomstig de noden van de markt en de regelgevende verplichtingen zijn, en zo niet, kan het</p>	<p>De verwijzing naar artikel 6.2.2 in paragraaf 83 moet geschrapt worden uit</p>

⁸² § 1046 van de beslissing : *"Het referentieaanbod biedt overigens de mogelijkheid om na te gaan dat de andere verplichtingen in acht worden genomen, meer bepaald de non-discriminatieverplichting."*

	Waar ? Wat ?	Analyse van het BIPT	Actie
	<p><i>in case of serious misconduct of the Beneficiary to the contract, including breach of articles 6.2.2 (paragraph 47), 6.2.4 (paragraph 54), 7.2 (paragraph 57), 9.3 (paragraph 71) of these general conditions. [...]</i>"</p>	<p>hier aanpassingen aan opleggen overeenkomstig de beslissing van de CRC⁸³.</p> <p>De laattijdige betaling, zoals vermeld in paragraaf 47⁸⁴, zou volgens Coditel een grond kunnen zijn voor een onmiddellijke ontbinding van de overeenkomst zonder voorafgaandelijke kennisgeving. Een onmiddellijke ontbinding van de overeenkomst zonder voorafgaandelijke kennisgeving wegens een laattijdige betaling is echter een bijzonder strenge en definitieve sanctie. Deze sanctie is niet proportioneel in vergelijking met de gemaakte fout door de begunstigde en de impact daarvan op Coditel. Zo is de procedure omschreven in paragraaf 49⁸⁵ een veel redelijkere oplossing in het geval de begunstigde bepaalde facturen niet tijdig zou betalen.⁸⁶</p> <p>Gelet op de impact dat een beëindiging van de overeenkomst kan hebben op zowel de relatie tussen Coditel en de begunstigde, als de begunstigde en diens eigen klanten is het essentieel dat er in een schorsingsprocedure voorzien wordt en dat er termijnen bepaald worden waarin het probleem kan opgelost worden vooraleer er overgegaan wordt tot de schorsing van de overeenkomst. Een</p>	<p>de betrokken paragraaf.</p> <p>Ook de verwijzing naar artikel 6.2.4 dient uit de betrokken paragraaf geschrapt te worden.</p> <p>Hoewel het BIPT a priori geen bezwaren heeft tegen de verwijzing naar paragraaf 57, wenst het dit punt volledigheidshalve voor te leggen aan de sector zodat deze zich bij de openbare raadpleging hierover kan uitspreken.</p> <p>De verwijzing naar artikel 9.3, paragraaf 71 (vermoedelijk betreffende de melding van het ophouden van overmacht) moet eveneens uit de betrokken paragraaf</p>

⁸³ Zie §§ 852, 932 en 1037 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

⁸⁴ § 47 General Terms and Conditions: "All invoices need to be paid within 20 calendar days after the invoice date. When the payment is not received by Coditel within 20 calendar days after the invoice date, a conventional default interest of the annual interest rate provided by article 5 of the law of Augustus 2, 2002 on combating late payment in commercial transactions, which is equivalent to the reference rate increased by seven percentage points and rounded to the half point of the next percentage, will be added to the pending invoice amount. This conventional default interest will be calculated starting the maturity date of the invoice and run until the full payment date, without prejudice to Coditel's right to demand a higher amount."

⁸⁵ § 49 General terms and Conditions: "In case of recurring non or late payment by the Beneficiary, Coditel will have the right to:

- suspend the Service(s) to the Beneficiary until full payment is received;
- reject request for Service provision for other Beneficiary's End Users."

⁸⁶ Ter vergelijking, in paragraaf 84 van het referentieaanbod voorziet Coditel in het gebruik van een voorafgaandelijk schorsingsbericht ingeval de Begunstigde illegaal gebruik van de diensten maakt of toestaat. Hier wordt dus wel gebruik gemaakt van een schorsingsprocedure met kennisgevingstermijn terwijl de inbreuk aanzienlijk zwaarder is dan een laattijdige betaling.

	Waar ? Wat ?	Analyse van het BIPT	Actie
		<p>dergelijke schorsingsprocedure is niet enkel bij laattijdige betalingen nuttig, maar is in het algemeen een redelijke eerste stap vooraleer Coditel een overeenkomst kan beëindigen.</p> <p>De vermelding van paragraaf 54⁸⁷ als grond voor onmiddellijke ontbinding van de overeenkomst lijkt het BIPT niet gepast. Door deze paragraaf te vermelden als bron voor opzegging van het contract, ontkracht het volledig de werking en het nut van paragraaf 54, met name de mogelijkheid om een geschil voor een rechtbank te brengen.</p> <p>Voor wat de verwijzing naar artikel 7.2 betreft, is het onduidelijk naar welke paragraaf er precies verwezen wordt. Waarschijnlijk wordt er naar paragraaf 58 verwezen. Het BIPT heeft op dit punt geen verdere opmerkingen.</p> <p>Ten slotte, voor wat artikel 9.3 (paragraaf 71) betreft, merkt het BIPT opnieuw op dat er ofwel een verkeerd artikelnummer opgenomen werd ofwel een verkeerd paragraafnummer. Waarschijnlijk werd paragraaf 73 bedoeld waarin de begunstigde wordt aangemaand om zich te houden aan de veiligheidsmaatregelen. Met het oog op transparantie, heeft het BIPT in het ontwerpbesluit gevraagd om dit onderdeel van de paragraaf weg te laten of verder toe te lichten. Coditel heeft hier in zijn reactie op het ontwerpbesluit niet op gereageerd, dus het BIPT vraagt nu dat deze onduidelijke verwijzing verwijderd wordt.</p> <p>Overeenkomstig de schorsings- en opzeggingsregeling die door Belgacom gehanteerd wordt in zijn referentieaanbiedingen is het redelijk om gelijktijdig met de begunstigde op de hoogte te worden</p>	<p>geschrapt worden.</p> <p>Daarnaast moet Coditel de bepaling in kwestie wijzigen overeenkomstig de algemene opmerkingen van het BIPT. Daarbij is het belangrijk dat Coditel een schorsingsprocedure invoert die gebruikt zal worden vooraleer er zal worden overgegaan tot de beëindiging van het contract. Zowel wat betreft het schorsen van de overeenkomst als voor de beëindiging ervan moet de begunstigde op voorhand gewaarschuwd worden en over een redelijke termijn beschikken om het probleem op te lossen⁸⁹.</p> <p>Bovendien moet het BIPT op de hoogte worden gehouden van een mogelijke schorsing of beëindiging van de diensten.</p>

⁸⁷ § 54 General terms and Conditions: *“When no solution is found within 15 Working Days, or any other period mutually agreed upon by both Parties, after the Beneficiary’s reaction, in which Coditel’s reaction is rejected, the dispute may be submitted to the Courts of Brussels.”*

	Waar ? Wat ?	Analyse van het BIPT	Actie
		<p>gebracht van een mogelijke opzegging van het contract. In het kader van zijn bevoegdheid tot toezicht over deze sector⁸⁸ is het essentieel dat het BIPT maatregelen kan nemen wanneer op onrechtmatige wijze de toegang tot bepaalde diensten zou geschorst of beëindigd worden.</p>	
7.	<p>Paragraaf 94ter: <i>“Coditel has the right to terminate the contract after having provided the Beneficiary with a written notice of at least three (3) months in case of a substantial modification of the economics of the contract, in particular if the tariffs originally proposed can no longer cover the operating costs of Coditel for the Service provided for the Beneficiary.”</i></p>	<p>Coditel heeft in zijn reactie op het ontwerpbesluit toegelicht dat het het contract met de begunstigde wil kunnen opzeggen om economische redenen, bijvoorbeeld betreffende de stopzetting van analoge televisie wanneer dat niet meer rendabel is.</p> <p>Wat betreft de uitfasering van analoge tv verwijst het BIPT naar de desbetreffende sectie van zijn besluit daarover. Indien Coditel zou stoppen met het aanbieden van digitale tv of breedband aan retailklanten dan geldt dit natuurlijk ook voor de retailklanten van de begunstigde. Het BIPT vraagt in elk geval wel dat ook in deze gevallen de gepaste notificatietermijnen gehanteerd worden. Aangezien het gaat om wijzigingen met een zeer zware impact is het aangewezen om de begunstigden minstens zes maanden op voorhand op de hoogte te brengen van deze wijziging/stopzetting. Een dergelijke termijn is noodzakelijk voor de begunstigde om zich voor te kunnen bereiden op de stopzetting en om belangrijke strategische keuzes te kunnen maken.</p> <p>Met betrekking tot de economische aspecten van het referentieaanbod verwijst het BIPT naar zijn besluit betreffende de kwantitatieve aspecten van het referentieaanbod van Coditel. In dat besluit wordt er overeenkomstig de bepalingen van de CRC-beslissing vastgelegd hoe de tarifiering zal gebeuren. De toepasselijke tarieven zullen dus in het referentieaanbod opgenomen worden. Het staat Coditel vrij om wijzigingen aan het referentieaanbod aan het BIPT voor te leggen. Elke</p>	<p>Coditel moet specificeren dat deze paragraaf enkel betrekking heeft op de stopzetting van zijn diensten aangaande analoge tv. In elk geval moet Coditel redelijke en gepaste kennisgevingstermijnen hanteren.</p> <p>Wat betreft de tarifiering van de diensten verwijst het BIPT naar zijn besluit aangaande de kwantitatieve elementen van het referentieaanbod van Coditel.</p>

⁸⁹ §§ 852, 932 en 1037 van de CR-C beslissing: *“Het BIPT zal hierbij aanpassingen opleggen indien het voorstel niet in lijn is met de regelgevende verplichtingen of de concurrentienoden van de markt.”*

⁸⁸ Zie artikel 14 § 1, 3° en § 2, 2° van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector.

	Waar ? Wat ?	Analyse van het BIPT	Actie
		wijziging aan het referentieaanbod moet door het BIPT goedgekeurd worden ⁹⁰ .	

4.11.4 De andere bijlagen

	Waar ? Wat ?	Analyse van het BIPT	Actie
8.	Annex 3 - In paragraaf 23 stelt Coditel dat de volgende voorwaarde voldaan moet zijn: <i>“Beneficiary meets the minimum security requirements defined by the SMP”</i> alvorens een netwerkverbinding kan besteld worden. Er wordt echter niet gespecificeerd wat die minimumvereisten zijn.	De term “minimum security requirements” moet explicieter worden gedefinieerd opdat het voor de OLO duidelijk is welke voorwaarden van toepassing zijn. Het referentieaanbod moet trouwens de begunstigde in staat stellen om alle voorwaarden voor het verkrijgen van de dienst correct in te schatten. Bovendien creëert deze onduidelijkheid de onmogelijkheid voor het BIPT om te verifiëren of Coditel zijn verplichting tot non-discriminatie ⁹¹ wel heeft nageleefd.	Coditel moet dit element verduidelijken in zijn referentieaanbod.
9.	Annex 3 planning & operations - hoofdstuk 6 : Notifications Deze sectie behandelt het type notificatie dat Coditel zal uitvoeren maar het geeft hierbij geen termijnen die Coditel zal hanteren om de begunstigten te contacteren.	In zijn reactie op de raadpleging stelt Belgacom dat Coditels waarschuwingstermijn minstens 48 u zou moeten zijn. Het voorbereiden van een dergelijke communicatie omvat verscheidene stappen: opstellen van inhoud, vertaling in de landstalen, goedkeuring door het verantwoordelijke management, selectie van de geadresseerden, ... Deze stappen kunnen niet voltooid worden binnen 1 werkdag. Het BIPT vindt het daarom redelijk dat Coditel zijn begunstigten minimaal 48 u op voorhand verwittigt zodat zij voldoende tijd hebben om hun communicatie voor te bereiden.	Coditel zal de begunstigten minimaal 48 u op voorhand verwittigen en het zal de betreffende sectie in zijn referentieaanbod overeenkomstig aanpassen.

⁹⁰ Zie §§ 852, 932 en 1037 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

⁹¹ § 1046 van de beslissing : *“Het referentieaanbod biedt overigens de mogelijkheid om na te gaan dat de andere verplichtingen in acht worden genomen, meer bepaald de non-discriminatieverplichting.”*

	Waar ? Wat ?	Analyse van het BIPT	Actie
10.	<p>Annex 4 - Over het aanpassen van een gevalideerde bestelling stelt paragraaf 20: <i>“When an order is validated, any request for modification to the order details may only be effected by cancelling the original order and submitting a revised order. Timers relating to an order whose modification is sought by the Beneficiary are not valid within the SLA.”</i></p>	<p>Een begunstigde moet in staat zijn om een aantal aanpassingen te doen aan een reeds gevalideerde bestelling zoals het veranderen van de installatiedag, het verwijderen van diensten indien er nog geen voorbereidingen zijn gebeurd, het veranderen naar een lagere dienst (bv. veranderen van digitale tv naar analoge tv) of het aanpassen van een breedbandprofiel. Daarentegen moet het niet noodzakelijkerwijze mogelijk zijn dat bijkomende diensten toegevoegd kunnen worden aan een reeds gevalideerde bestelling.</p> <p>Manuele correcties van de bestelling zijn volgens Coditel mogelijk maar daarvoor zal moeten worden betaald.</p>	<p>Coditel moet explicieter definiëren welke aanpassingen aan de gevalideerde bestelling niet mogelijk zijn, ermee rekening houdende dat ten minste het wijzigen van de installatiedag, het verwijderen van bijkomende diensten, het veranderen naar een lagere dienst of het aanpassen van een breedbandprofiel mogelijk moeten zijn.</p>

5 OPERATIONELE PROCEDURES

5.1 DE UITWERKING VAN DE OPERATIONELE PROCESSEN

5.1.1 Inleiding

207. Uit de reacties op de raadpleging blijkt dat er bij de potentiële afnemers van het wholesaleaanbod van de kabelmaatschappijen veel onduidelijkheid en bezorgdheid heerst over hoe de operationele processen door de kabeloperatoren uitgewerkt zullen worden. Onder operationele processen wordt verstaan alle interne processen van de kabelaar en begunstigde en elke wisselwerking tussen de kabelaar en die begunstigde die noodzakelijk zijn vanaf de vraag van een eindgebruiker van een begunstigde voor een product tot de installatie van dat product inclusief facturatie en reparatie.
208. Door de CRC-beslissing van 1 juli 2011 zijn er verplichtingen betreffende efficiënte en niet-discriminerende behandeling van bestellen en verstrekken van toegang tot het kabelnetwerk van toepassing op de kabeloperator. Bovendien is Coditel ook verplicht om toegang te verlenen tot operationele ondersteuningssystemen of vergelijkbare softwaresystemen die nodig zijn om te zorgen voor eerlijke concurrentie bij het leveren van diensten⁹².
209. Een belangrijk onderdeel van het succes van een onderneming ligt in de klantenervaring: een tevreden klant komt vaak terug, terwijl een ontevreden klant vaak niet terugkomt⁹³. Het is voor de begunstigde van het wholesaleaanbod dus van fundamenteel belang dat dit stadium vlekkeloos verloopt.

⁹² Overeenkomstig sectie 6.3.1.1.3, 6.4.1.1.2 6.5.1.2.3 van de beslissing van de CRC van 1 juli 2011.

⁹³ Zelfs wanneer een klant tevreden is, bestaat er nog altijd een gevaar dat deze van operator verandert. Het is echter redelijk te denken dat dit risico klein is, in elk geval kleiner dan wanneer een klant ontevreden is. De kans dat een ontevreden klant van operator verandert ligt immers dicht bij 100% op voorwaarde dat hij geen belemmeringen ondervindt om te vertrekken.

210. Een alternatieve operator die te maken krijgt met operationele problemen waartegen hij niet of in heel beperkte mate kan optreden, loopt het gevaar een belangrijk nadeel op te lopen binnen zijn handelsactiviteit. Zo zal immers een eindklant die te maken krijgt met een lange wachttijd en met problemen bij de installatie van zijn lijn, deze inefficiëntie *de facto* toeschrijven aan de alternatieve operator (diegene waarmee hij een contract wil sluiten of reeds heeft gesloten), zelfs wanneer deze inefficiëntie het resultaat is van een verslechtering van de wholesaledienstverlening van de kabeloperator. De klant is zich namelijk niet noodzakelijk bewust van de reglementaire procedures die ingesteld zijn om zijn operator in staat te stellen op de Belgische markt aanwezig te zijn (bv. de verplichting tot doorverkoop in hoofde van de kabeloperator). Bovendien is enkel de alternatieve operator juridisch aansprakelijk tegenover zijn klant; in geval van klachten is de klant verplicht zich te wenden tot de alternatieve operator met wie hij een contract heeft gesloten. Om het concurrentievoordeel te beletten dat de kabeloperator kan trekken uit de verslechtering van de toegang tot de gereguleerde wholesaleaanbiedingen, moet er dus voor worden gezorgd dat de verplichtingen tot non-discriminatie en transparantie ook nageleefd worden.
211. De producten, de marktpositie en de investeringen van de alternatieve operatoren hangen in zeer ruime mate af van de kwaliteit van de toegangsdienst die de operator met een sterke machtspositie aan de alternatieve operator aanbiedt. Het is belangrijk om te benadrukken dat de limiet inzake efficiëntie van de alternatieve operatoren rechtstreeks afhankelijk is van de kwaliteit van de operationele processen van de wholesaleaanbiedingen. De kwaliteit van de diensten die de kabeloperator levert is immers rechtstreeks waarneembaar door de klant zelf. Daarbij kan de klantenervaring bijvoorbeeld een doorslaggevend element zijn in de strategische marketingdoelstellingen van elke operator.
212. Een alternatieve operator moet zijn strategie kunnen richten op elementen die in ruime mate afhankelijk zijn van de kwaliteit van de toegangsdiensten, zoals de klantenervaring of de betrouwbare toekenning van Service Level Agreements (SLA's) aan zijn klant, wanneer hij zich op de gereguleerde wholesaleaanbiedingen van de kabeloperator baseert. In dat perspectief is de ontwikkeling van goed functionerende operationele processen voor wholesalediensten noodzakelijk om de concurrentie te stimuleren.
213. Gezien de beperkte ervaring die de kabeloperatoren hebben met het organiseren van dergelijke processen en de vaak beperkte mate van detaillering van hun referentieaanbiedingen aangaande deze processen wil het BIPT vooreerst door middel van de secties 5.1.2 tot en met 5.1.9, algemene richtsnoeren aanreiken betreffende de inhoud van de geïdentificeerde processen en de wijze waarop deze verschillende processen zouden moeten verlopen. Coditel moet, rekening houdende met deze richtlijnen, deze operationele processen zoals hieronder opgesomd, behandelen in zijn referentieaanbod.
214. Vervolgens worden de problemen met activatie en het demarcatiepunt, de migratieprocedure, de massamigratieprocedure en de volumes voor installatie behandeld en worden de nodige maatregelen opgelegd.

5.1.2 Eligibiliteit

215. Eligibiliteit is de eerste fase waarin er wordt onderzocht of het gewenste product kan worden geleverd op basis van het adres van de geïnteresseerde klant.
216. Wanneer de klant nooit een kabelaansluiting heeft gehad, kan hij de installatie van zijn product niet zelf uitvoeren en zijn er technische werkzaamheden noodzakelijk (bijv. aansluiting van zijn interne bekabeling van zijn woning op de coaxkabel die langs de gevel ligt).
217. Indien de klant wel al een kabelaansluiting heeft, kan de alternatieve operator controleren of : 1) er een NIU aanwezig is 2) de klant de gevraagde dienst(en) kan krijgen en wat de haalbare snelheden zijn en 3) deze klant de noodzakelijke, technische ingrepen (Do It Yourself-installatie) zelf kan uitvoeren.

5.1.3 Bestelling valideren

218. De validatie van de bestelling is de tweede fase waarin de aanvraag van de klant officieel wordt gemaakt. De klant en de alternatieve operator komen met elkaar overeen wat het bestelde product is en de klant verklaart formeel aan de alternatieve operator zijn wil om met hem een contract af te sluiten.
219. Om de validatie uit te voeren worden via een IT-interface een reeks inlichtingen aan de kabeloperator verstrekt die het mogelijk maken om de kabelaansluiting van de klant en het gewenste product gemakkelijk en eenduidig te identificeren. Het validatieantwoord moet ondubbelzinnig zijn zodat de alternatieve operator voldoende inzicht heeft in het verdere verloop van de behandeling van de bestelling die door de kabeloperator zal worden uitgevoerd.
220. Indien het niet mogelijk is het gewenste product op dat adres te leveren, dan moet dit voldoende gedetailleerd worden en gebaseerd zijn op niet-discriminerende redenen die te maken hebben met de relatie tussen de kabeloperator en de alternatieve operator (bv. een onbetaalde factuur van de consument aan de kabeloperator mag de migratie van deze klant naar een begunstigde niet in de weg staan).
221. Waar technisch mogelijk moeten er door de kabeloperator, voorafgaand aan de installatie, testen worden uitgevoerd betreffende de mogelijkheid tot het uitvoeren van de bestelorder om alle bijkomende termijnen te vermijden die onder andere kunnen worden veroorzaakt door de noodzaak van een extra interventie.

222. Wanneer een bezoek van een technicus van de kabeloperator aan de eindklant nodig is voor de levering van het wholesaleaanbod, dan moeten de datum en het daadwerkelijke bezoek worden bepaald met evenveel flexibiliteit en efficiëntie als voor de retaildiensten van de kabeloperator; daarbij moet een perfecte transparantie worden gegarandeerd ten aanzien van de eindklant en van de alternatieve operator (bv. de klant een redelijke tijd voor het bezoek verwittigen om zeker te zijn dat hij aanwezig zal zijn, bij afwezigheid op de geplande datum een bericht achterlaten dat men is langsgeweest, in de mogelijkheid voorzien voor een alternatieve operator om de geplande datum van een bezoek te kunnen verplaatsen, ...). De datum van de interventie moet via een geautomatiseerde interface bevestigd, aangepast of geannuleerd kunnen worden.

5.1.4 Installatie

223. De installatie is de derde fase, waarin de werkelijke installatie wordt uitgevoerd op de gevraagde lijn. Dat proces omvat bijvoorbeeld de aansluiting op het netwerk en de installatie en de configuratie van de toegangsuitrustingen⁹⁴. In sommige situaties is een interventie ter hoogte van de communicatieapparatuur van de kabeloperator die geïnstalleerd is in de lokalen van de kabeloperator (centrales of straathoek) voldoende. In andere gevallen moet de technicus een deel van zijn interventie bij de klant uitvoeren. De technicus moet in dat geval dus de klant thuis bezoeken. Deze interventies moeten op niet-discriminerende wijze (dezelfde dagen en uren) gebeuren zowel wat de retailafdeling als de wholesaleafdeling betreft.
224. In uitvoering van de toegangsverplichting zou elke lijninstallatie moeten overeenstemmen met wat bij de bestelling gespecificeerd is en operationeel moeten zijn op het ogenblik van de levering zonder dat daarbij vanwege de kabeloperator nog andere interventies nodig zijn, zoals herstellingen.
225. Indien er een bezoek van een technicus van de kabeloperator noodzakelijk is bij de klant van de alternatieve operator bijvoorbeeld voor een kabelaansluiting, dan moet die technicus correct de merknaam van de betrokken alternatieve operator vermelden in de contacten met de klanten.

⁹⁴ Aansluiten van kabel aan tv en programmeren van de zenders voor wat analoge tv betreft; instellen van gebruikersgegevens en paswoorden, initialisatie van settopbox wat digitale tv betreft, aansluiten/configureren routers/modems, pc's/tablets/enz, account, logins en paswoorden aanmaken voor breedbandinternet, enz.

226. Het is belangrijk dat deze interventies tot een minimum worden beperkt want ze worden door de klant als zeer storend ervaren: vaak moet de eindklant een halve dag vakantie nemen om de installateur binnen te laten, zonder de mogelijkheid om het huis te verlaten omdat hij niet weet op welk uur de interventie gepland is. Indien er bijvoorbeeld twee interventies nodig zouden zijn bij een eindklant, bijvoorbeeld één voor de installatie van een NIU (verantwoordelijkheid Coditel) en één voor de verdere ontwikkeling van de binnenhuisinstallatie (verantwoordelijkheid van de begunstigde), vindt het BIPT het redelijk dat Coditel en de begunstigde te goeder trouw proberen samen te werken om deze twee interventies te combineren tot één enkele afspraak. Deze oplossing is des te meer gewenst en haalbaar wanneer Coditel en de begunstigde gebruikmaken van dezelfde onderaannemer die installaties uitvoert voor Coditel en de begunstigde. Een dergelijke installateur kan dan bijvoorbeeld eerst de NIU installeren en vervolgens de binnenhuisinstallatie afwerken. Het combineren van interventies bespaart werkingskosten voor zowel Coditel als de begunstigde en is efficiëntieverhogend, gezien de verplaatsingskosten voor dergelijke interventies dan kunnen gedeeld worden tussen Coditel en de begunstigde.

5.1.5 Activatie van de dienst

227. Sterk gerelateerd aan de installatie is de activatie van de dienst. Hierbij wordt er gecontroleerd of de consument voldoet aan de voorwaarden van de dienst waarna de dienst gestart wordt voor die bepaalde consument. Deze activatie is specifiek voor het product dat de consument afneemt. Het analoge aanbod heeft geen specifieke activatie nodig omdat de signalen voor analoge tv altijd beschikbaar zijn op de kabel. Indien de installatie correct is uitgevoerd, kan de klant zonder verdere acties vanuit Coditel of de begunstigde analoge tv kijken. Het digitale aanbod en het breedbandaanbod moeten geactiveerd worden alvorens de consument kan genieten van deze diensten omdat deze diensten via een aantal controlesystemen (bv. het CAS) verlopen. Eenmaal de activatie al deze controlesystemen heeft doorlopen, kan de klant genieten van zijn digitale tv en breedband.

5.1.6 Facturatie

228. Facturatie slaat op de facturering van de diensten die de kabeloperator aan de alternatieve operatoren verstrekt. Er zijn twee soorten van vergoeding die kunnen worden gefactureerd. De eenmalige vergoedingen (bijv. de lijninstallatie door een technicus van de kabeloperator of de reparaties) en de maandelijkse vergoedingen die verband houden met de toegang tot het kabelnetwerk.
229. De facturatie van de maandelijkse vergoeding vangt aan na een activatie van de gevraagde wholesalediensten op de kabelaansluiting van de klant. De volgende subprocessen kunnen hierbij geïdentificeerd worden:

- 229.1. Betaling van de factuur: bij ontvangst van de factuur beschikt de alternatieve operator over een redelijke termijn om, ofwel de betaling van de factuur uit te voeren, ofwel om zijn bezwaar te uiten. Enkel het gedeelte van de factuur dat betwist wordt, wordt voorlopig niet betaald.
- 229.2. Betwisting van de facturen: de kabeloperator dient op duidelijke wijze in het referentieaanbod mee te geven op welke manier de alternatieve operator de factuur dient te betwisten ingeval de alternatieve operator onjuistheden vaststelt of niet akkoord is met de gefactureerde gegevens. In een eerste fase zal deze alternatieve operator een contactpersoon toegewezen worden die hem zal kunnen bijstaan in het beantwoorden van zijn vragen omtrent facturatie. Indien geen oplossing of akkoord gevonden kan worden, kan de alternatieve operator overgaan tot de officiële betwisting van de factuur, overeenkomstig de escalatieprocedure⁹⁵ die vastgelegd wordt in het referentieaanbod. De kabeloperator dient de ontvangst van de officiële betwisting te bevestigen, zodat de betalingstermijn van het betwiste bedrag opgeschort kan worden, en een redelijke termijn voor de verdere behandeling van de betwisting kan aanvangen.
- 229.3. De voorschotfactuur wordt berekend op basis van een gemiddelde van de facturen van de afgelopen maanden. Tijdens de eerste maanden van de afname van het aanbod mag de voorspelling van de alternatieve operator als basis voor de prefacturatie gebruikt worden.
- 229.4. De factuur moet voldoende gedetailleerd zijn zodat de alternatieve operator kan nagaan of er geen onterechte elementen aangerekend worden. Zo dient de factuur onder andere aan te geven per kabelaansluiting:
- voor VoD-gebruik: datum en tijdstip, hoeveelheid en eenheidsprijs (nieuwe films zullen duurder in aankoop zijn dan oudere films);
 - voor datagebruik: hoeveelheid per maand, eenheidsprijs wanneer het maandelijkse volume overschreden wordt;
 - voor eenmalige tarieven i.v.m. installatie en reparatie: de datum van aanvraag en uitvoering.

⁹⁵ Bijvoorbeeld zal de alternatieve operator, binnen de termijn en op de wijze aangegeven in de algemene voorwaarden van het referentieaanbod, die tevens op de achterzijde van de factuur vermeld staan, overgaan tot de officiële betwisting van de factuur. Indien, na een redelijke periode, nog steeds geen oplossing of akkoord werd gevonden, zal het geschil op een hoger hiërarchisch niveau behandeld worden, enz.

5.1.7 Reparatie

230. Reparatie beschrijft de te volgen werkwijze wanneer de gevraagde dienst niet meer werkt. Dit proces omvat alle aspecten in verband met de opsporing van een defect, de interventie om het defect te herstellen en eventueel de samenwerking met de alternatieve operator als die nodig blijkt. Deze interventies moeten op een niet-discriminerende wijze gebeuren ten opzichte van de retailafdeling van de kabeloperator.
231. De alternatieve operator moet over één of meerdere snelle en efficiënte communicatiemiddelen kunnen beschikken om een defect te melden aan de kabeloperator. De kabeloperator moet duidelijk specificeren welke informatie vermeld moet worden in een reparatieaanvraag.
232. Om de oorzaken van een probleem correct in te kunnen schatten van de apparatuur bij zijn eindklant is het aangewezen dat de alternatieve operator via het netwerk van de kabeloperator toegang krijgt tot real-time modeminfo (firmware release, profiel, kanalen, signaalniveaus), de modem kan herstarten en de performantie kan meten (bijv. ping-test uitvoeren). Zonder deze elementen, kan de begunstigde geen meetinformatie geven aan Coditel over de storing bij zijn eindklant. Deze meetinformatie kan door de technische diensten van Coditel gebruikt worden om eventuele oorzaken te identificeren, alvorens naar de eindklant te gaan. Op die manier zal de reparateur ter plaatse enkel een beperkte groep van oorzaken moeten bekijken waardoor de interventie verkort wordt. Bovendien wordt het risico dat de reparateur op een later ogenblik nogmaals moet terugkomen ook verminderd.
233. Indien de kabeloperator de panne kan linken aan een probleem dat betrekking heeft op een heel segment van het netwerk, zal hij onmiddellijk de begunstigden waarschuwen waarbij hij de geschatte reparatietijd preciseert. Zo kan de begunstigde zijn klanten correct informeren op dezelfde manier als de kabeloperator bij zijn retailklanten.
234. De kabeloperator moet zo snel mogelijk de kabelaansluiting herstellen nadat er een probleem gemeld werd. Bij het onderzoek moet de kabeloperator rekening houden met de door de alternatieve operator verstrekte inlichtingen en/of metingen.
235. Daarnaast is het van belang dat de kabeloperator controleert of de lijn operationeel is nadat het incident verholpen is en dat de alternatieve operator ook zelf de staat van de kabelaansluiting kan nagaan om zich ervan te vergewissen dat er geen problemen meer zijn.
236. Ten slotte moet de kabeloperator de alternatieve operatoren de mogelijkheid geven om de staat van de lopende herstellingen en de vooruitgang van de herstelling op te vragen opdat ze dit aan hun klanten kunnen meedelen.

5.1.8 Migratie

237. De processen voor migratie beschrijven de te volgen werkwijze wanneer de klant zijn product opzegt, verhuist of een ander product wil.
238. Wanneer een klant van operator verandert (migratie) dan moet een transparant proces met een zo kort mogelijke onderbreking worden toegepast door de twee operatoren die bij de migratie betrokken zijn. Het ingestelde proces moet erop gericht zijn geen drempel voor de migratie te scheppen zodat de concurrentie niet belemmerd wordt.
239. Een procedure waarbij de klant eerst zijn huidige operator moet opzeggen alvorens een bestelling bij de nieuwe operator kan geplaatst worden, is in dit opzicht niet aanvaardbaar gezien dit voor de klant een lange onderbreking van de dienstverlening tot gevolg heeft. Meer bepaald is het in dit kader voldoende dat de klant zijn wens tot overstap naar de alternatieve operator uitdrukkelijk bevestigt, zodat de alternatieve operator zelf de volgende stappen kan ondernemen om de migratie van de klant te realiseren, zonder dat de klant zelf contact dient op te nemen met zijn oorspronkelijke dienstverlener.
240. Het gebruik van een dergelijke migratieprocedure is standaard in de telecomsector (Belgacom hanteert een dergelijke procedure al jaren). Ook in de andere netwerkindustrieën (bv. elektriciteit en gas) worden dergelijke procedures gebruikt opdat de eindklant zo min mogelijk geïmpacteerd zou worden.

5.1.9 IT-systemen

241. De IT-systemen ondersteunen de operationele processen. Aangezien het essentiële bouwstenen zijn moet hun onbeschikbaarheid tot een minimum beperkt worden en moeten onderhoudswerkzaamheden zoveel mogelijk buiten de werk- en winkeluren plaatsvinden.
242. De kabeloperator moet de specificaties en de interfaces meedelen, waarop de begunstigde zijn IT-systeem dient af te stellen om het in staat te stellen aan te sluiten op de webapplicatie. Een certificatie van het IT-systeem van de alternatieve operator is niet noodzakelijk. Er kan eventueel een FUT (vriendelijke gebruikerstest) uitgevoerd worden om zeker te zijn dat de systemen van beide partijen goed op elkaar afgestemd zijn. Bijgevolg maken de IT-systemen van de begunstigde geen onderdeel uit van de implementatie- en testfase die ze moeten doorlopen alvorens ze de diensten kunnen afnemen.
243. Aanpassingen aan IT-interface en -processen moeten voldoende op voorhand gecommuniceerd worden afhankelijk van de impact van de verandering zodat de alternatieve operator voldoende de tijd heeft om zijn IT-systemen te aligneren met de aanpassingen.

5.2 ACTIVATIE EN DEMARCATIEPUNT

5.2.1 Probleemstelling

244. In zijn brief van 16 augustus 2012 heeft het BIPT zich reeds kritisch uitgelaten over sectie 2.4.2⁹⁶ van het document "main body" van het ontwerp van referentieaanbod van Coditel. Deze sectie behandelt de bepaling van een scheidingspunt in het netwerk tussen het verantwoordelijkheidsgebied van Coditel en dat van de begunstigde. Coditel verplicht hierbij het gebruik van een NIU⁹⁷ en wil de kosten hiervan door de begunstigde laten betalen. Bovendien wil Coditel hierbij rechtstreeks contact opnemen met de eindklant van de begunstigde.

5.2.2 Analyse

245. In sectie 2.4.2 stelt Coditel: "*De NIU zal door Coditel worden geïnstalleerd voordat de voor de OA beschikbare diensten in dienst worden gesteld*" (vrije vertaling), dus ongeacht of de bestelling van de klant een dergelijke interventie vereist. Dit wordt verantwoord omdat de NIU een duidelijk demarcatiepunt tussen de verantwoordelijkheid van de begunstigde en Coditel zou vormen.
246. 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 Coditel. Maar door de opening van de kabel, bestaat de mogelijkheid dat een klant verhuist van Coditel naar een begunstigde. In dat geval, heeft Coditel 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 vergen, onder andere:
- 246.1. 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.

⁹⁶ "*De NIU zal door Coditel worden geïnstalleerd voordat de voor de OA beschikbare diensten in dienst worden gesteld. Coditel zal dan een afspraak maken met de eindklant van de OA om de NIU te installeren/controleren.*" (vrije vertaling)

⁹⁷ NIU: Network Interface Unit - Toestel dat geplaatst wordt op het punt waar de coaxkabel het huis binnenkomt en dat als demarcatiepunt gebruikt wordt tussen de binnenhuisbekabeling en het coaxnetwerk van de kabeloperator. In het geval van analoge televisie is een dergelijke NIU niet noodzakelijk voor de dienstverlening.

- 246.2. 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 Coditel bekijken. Indien de eindklant nog niet zou beschikken over een NIU, dan moet deze inderdaad geïnstalleerd worden door Coditel.
- 246.3. Andere activaties zoals nieuwe klanten die tv en internet bestellen bij een begunstigde hebben echter wel degelijk een installatie nodig van een NIU.
247. Het BIPT herinnert eraan dat Coditel een operator niet kan dwingen om meer prestaties aan te kopen dan strikt gezien noodzakelijk is. Overeenkomstig paragraaf 849 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011⁹⁸ is het duidelijk dat een begunstigde enkel de prestaties moet kopen die hij nodig heeft.
248. Bovendien lijkt er een discriminatoire behandeling te bestaan tussen de eindgebruikers van Coditel zelf en die van de begunstigden: Coditel 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 Coditel de kosten hiervan verhalen op de begunstigde of –indirect – diens eindgebruikers. Omdat Coditel onderworpen is aan een verplichting tot niet-discriminatie⁹⁹ moet het dergelijke bepalingen uit zijn referentieaanbod verwijderen.

⁹⁸ « *Het referentieaanbod dient de alternatieve operatoren in staat te stellen enkel die prestaties te kopen die ze nodig hebben* »

⁹⁹ Overeenkomstig §§ 842, 921 en 1026 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

249. In zijn model van referentieaanbod had het BIPT een demarcatiepunt gedefinieerd: de NTP¹⁰⁰. Deze NTP definieerde duidelijk dat een demarcatiepunt niet hetzelfde moet zijn als een NIU, maar ook een muurstecker kon zijn. Deze definitie werd naderhand ook overgenomen door Telenet en Coditel. Deze definitie vormt geen enkel gevaar voor de netwerkintegriteit indien de eindklant enkel verandert van operator met behoud van dienst en vormt toch een duidelijke afbakening tussen de verantwoordelijkheden van de begunstigde en Coditel. De definitie van het demarcatiepunt moet in het referentieaanbod van Coditel aangepast worden aan het voorstel van het BIPT en er moet een onderscheid gemaakt worden tussen een NIU en een muurstecker.
250. Wanneer een NIU effectief moet geïnstalleerd worden, is er geen contact tussen Coditel en de eindklant van de begunstigde nodig. Het BIPT acht het in geen enkele zin noodzakelijk voor Coditel om rechtstreeks contact op te nemen met de klanten van de begunstigde. Ervaring leert het BIPT dat contacten tussen de SMP-operator en de klanten van de begunstigten vaak aanleiding geven tot klachten en pogingen kunnen zijn tot het terugwinnen van klanten. De CRC-beslissing is ook op die wijze opgesteld om de begunstigde in staat te stellen de volledige klantenrelatie zelf uit te werken en zo een duurzame klantenrelatie op te kunnen bouwen¹⁰¹.

5.2.3 Conclusie

251. Coditel moet ervoor zorgen dat er geen discriminatoire behandeling bestaat tussen de eigen retailafdeling en de begunstigten. 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.
252. De definitie van het demarcatiepunt moet in het referentieaanbod van Coditel aangepast worden overeenkomstig de opmerkingen van het BIPT en er moet een onderscheid gemaakt worden tussen een NIU en een muurstecker.

¹⁰⁰ Uittreksel uit het main body van het model : « *The NTP belongs to and terminates the SMP operator Network. This NTP can be either:*

A Network NIU (Network Interface Unit), typically consisting of several "ports": "distributive" ports for "unidirectional" services (CATV, downstream component for DTV) and "interactive" ports for "bidirectional" services (broadband internet, telephony, iDTV return channel). Please note that on the Coditel's network, there is no NIU with distributive ports, all ports are always interactive, except the FM port that is rarely used.

If no NIU is present - this is the typical legacy case in Houses where no additional services like DTV, Broadband Internet, Telephony, etc... over cable have been delivered yet: the first network element encountered;

Or in the absence of network elements: the Wall Outlet, from where connection to the CPE (usually a Television set) can be made with Coax patch cord.

Beyond the NTP, the IHN (In Home Network) starts. »

¹⁰¹ §§ 776, 789 en 992 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

5.3 MIGRATIE

5.3.1 Probleemstelling

253. Zowel Belgacom, KPN als Mobistar vragen eenvoudige processen voor het overnemen van kabelklanten door alternatieve operatoren.
254. In het referentieaanbod van Coditel staat niet duidelijk gespecificeerd of er een specifieke migratieprocedure ontwikkeld wordt. Gebeurt dit niet dan moet de klant eerst zijn diensten bij de kabeloperator deactiveren alvorens hij diensten kan afnemen bij een alternatieve operator, wat tot gevolg kan hebben dat de eindklant voor een lange tijd afgesloten wordt.

5.3.2 Analyse

255. De processen voor migratie beschrijven de te volgen werkwijze wanneer de klant wil veranderen van operator, verhuist of een ander product wil.
256. Bij eender welke verandering van zijn aanbod, moet een transparant proces met een zo kort mogelijke onderbreking worden toegepast door de twee operatoren die bij de migratie betrokken zijn. Het ingestelde proces moet erop gericht zijn geen drempel voor de migratie te scheppen zodat de concurrentie niet belemmerd wordt.
257. Een procedure waarbij de klant eerst zijn huidige operator moet opzeggen alvorens een bestelling bij de nieuwe operator kan geplaatst worden, is in dit opzicht niet aanvaardbaar gezien dit voor de klant een lange onderbreking van de dienstverlening tot gevolg heeft. Meer bepaald is het in dit kader voldoende dat de klant zijn wens tot overstap naar de alternatieve operator uitdrukkelijk bevestigt, zodat de alternatieve operator zelf de volgende stappen kan ondernemen om de migratie van de klant te realiseren, zonder dat de klant zelf contact dient op te nemen met zijn oorspronkelijke dienstverlener.
258. Dergelijke migratieprocedures worden in alle referentieaanbiedingen van Belgacom toegepast opdat de eindklant zo weinig mogelijk geïmpacteerd wordt. Hetzelfde geldt bovendien voor alle netwerksectoren (gas/elektriciteit/water). Daarin worden de voornoemde migraties (veranderen van operator, veranderen van product of verhuis) ook behandeld volgens een specifiek proces dat ervoor zorgt dat de klant een minimale onderbreking heeft.

259. Coditel heeft op 27 oktober 2012, in de gewijzigde versie van zijn referentieaanbod en bijlagen, op algemene wijze aangegeven in een migratieprocedure te voorzien¹⁰². Het BIPT acht het inderdaad noodzakelijk dat de eindklant een dergelijke dienstverlening kan krijgen bij het veranderen van operator op het kabelnetwerk. Het bestaan van een dergelijke procedure is bovendien bevorderlijk voor de concurrentie op de markt en sluit aan bij de doelstellingen van het regelgevend kader.¹⁰³

5.3.3 Conclusie

260. Coditel moet specifieke migratieprocedures ontwikkelen die een begunstigde in staat stellen om zijn eindklanten te veranderen van dienst of woning met een minimale dienstonderbreking. Hetzelfde geldt wanneer een eindgebruiker wil overstappen van Coditel naar de begunstigde en omgekeerd.

5.4 MASSAMIGRATIEPROCEDURE

5.4.1 Probleemstelling

261. Coditel heeft geen massamigratieprocedure beschreven in zijn referentieaanbod. Nochtans stelt de CRC-beslissing van 1 juli 2011 duidelijk dat de SMP-operatoren in een efficiënte migratie moeten voorzien tussen de SMP-operatoren en de begunstigten. Het referentieaanbod moet de voorwaarden inzake tarieven en technische aspecten van de migratie bevatten.¹⁰⁴

5.4.2 Analyse

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

¹⁰² Hoofdstuk 9.9 van bijlage 3 P&O Coditel: *"In situations where the End is currently using a Service (CATV, DTV, VOD, Broadband) from another Provider (either SMP operator or another Beneficiary), Beneficiary will issue a Change Provider Order"*.

¹⁰³ Overeenkomstig artikel 40/9 van de wet van 30 maart 1995 betreffende de elektronische-communicatienetwerken en -diensten en audiovisuele mediadiensten in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad.

¹⁰⁴ Zie §§ 853, 933 en 1038 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

263. Alternatieve operatoren die dus toegang willen tot het kabelnetwerk moeten nog een aanzienlijke leercurve afleggen alvorens zij evenveel ervaring hebben als Coditel bij het uitbaten van kabelproducten. Mocht de situatie zich voordoen waarin een alternatieve operator zich op een langzamer tempo zou willen ontwikkelen en een commerciële overeenkomst willen en kunnen¹⁰⁵ afsluiten met Coditel aangaande een aanbod met een beperktere draagwijdte, dan is het belangrijk dat er in een overgangsprocedure voorzien wordt voor het geval deze operator uiteindelijk toch zou willen overstappen naar het gereguleerde aanbod.
264. In dit scenario gaat het BIPT er dus vanuit dat er in een eerste stap nog meer ondersteunende diensten en technische elementen door Coditel zelf verzorgd worden. Echter wanneer deze operatoren vinden dat ze klaar zijn voor een volgende stap en alle producten zelf willen beheren via het gereguleerde kader, moeten zij de klanten die nog vallen onder het commerciële aanbod efficiënt en snel kunnen migreren naar het referentieaanbod. Dergelijke migraties passen niet binnen het toepassingsveld van de normale bestellingen door hun hogere grootteorde. Het gaat in een dergelijk geval niet over enkele honderden lijnen per maand, maar over de volledige klantenpopulatie die zo snel mogelijk moet veranderen van aanbod. Deze migratie moet zo snel mogelijk voltooid zijn omwille van de duidelijkheid voor de eindklant en de werking van de begunstigde.
265. Wanneer een alternatieve operator de mogelijkheid zou hebben om gebruik te maken van een doorverkoopmodel, dan moet deze operator dezelfde producten als Coditel aanbieden. Indien hij echter gebruikmaakt van het gereguleerde referentieaanbod, kan hij zelf producten ontwikkelen. Met andere woorden, de aangeboden producten van de begunstigde moeten een overgang maken van de doorverkochte producten naar de zelf ontwikkelde producten. Opdat een begunstigde dit op een vlotte en efficiënte manier kan doen is het essentieel dat deze overstap op een snelle manier kan plaatsvinden. Coditel heeft echter geen migratieaanbod ontwikkeld dat het mogelijk maakt om dergelijke massale migraties voor te bereiden.
266. Momenteel bieden de kabeloperatoren geen commercieel wholesaleaanbod aan, maar het lijkt het BIPT zorgvuldig en vooruitziend om toch reeds in een dergelijke procedure te voorzien. Het verleden (bv. met Belgacom carrier DSL, Belgacom carrier multicast) toont namelijk aan dat de gereguleerde operator vaak een commercieel aanbod creëert naast en gebaseerd op het gereguleerde aanbod. Een migratiepad vastleggen tussen het commerciële en het gereguleerde aanbod moet voorkomen dat er drempels ontstaan waardoor de begunstigde vast zit in een commercieel aanbod. Een dergelijke procedure invoeren is dus potentieel stimulerend voor de concurrentie, wat volledig in lijn ligt met de doelstellingen van het regelgevende kader¹⁰⁶.

¹⁰⁵ Deze situatie kan zich natuurlijk enkel voordoen wanneer Coditel hier zelf voor open staat.

¹⁰⁶ Zie artikel 40/9 van de wet van 30 maart 1995 betreffende de elektronische-communicatienetwerken en -diensten en audiovisuele mediadiensten in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad: *"Bij de uitvoering van de taken die aan het Instituut krachtens deze wet zijn opgelegd, bevordert het de concurrentie bij de*

267. Een massamigratie wordt nooit op basis van het verzoek van een klant uitgevoerd, maar op basis van de strategische keuzes van de operator met een sterke machtspositie en/of van de alternatieve operator. Daarom moeten deze massamigraties zo transparant mogelijk zijn voor de klant en moet de duur van de onbeschikbaarheid van de dienst zoveel mogelijk worden beperkt. Mocht de massamigratie inefficiënt of weinig transparant voor de klant blijken te zijn, dan zou deze een beduidende impact kunnen hebben op de ervaring van de klant en dus op de reputatie van de alternatieve operator en de concurrentie.
268. Vanuit het oogpunt van de eindklantenervaring en de operationele werking van de begunstigde is het noodzakelijk dat de migratieperiode zo kort mogelijk is en dit is enkel mogelijk mits een gespecialiseerde massamigratieprocedure die de capaciteit van de normale migratieprocedure overschrijdt.
269. In zijn reactie op de raadpleging op het ontwerpbesluit gaat Coditel akkoord om in een massamigratieproces te voorzien wanneer er meer dan 2000 lijnen gemigreerd moeten worden. Er zal dan een specifieke contactpersoon aangewezen worden. De onderbreking van de dienstverlening zal minimaal zijn.

5.4.3 Besluit

270. Het BIPT acht het noodzakelijk dat Coditel een massamigratieprocedure ontwikkelt die de volgende aspecten omvat:
- 270.1. Een minimumaantal lijnen is noodzakelijk vooraleer men kan spreken van een massamigratie. Zo vindt het BIPT bijvoorbeeld 200 lijnen per aggregatiepunt een redelijke minimumvereiste;
 - 270.2. Beide partijen zullen een specifieke contactpersoon aanstellen voor een dergelijke migratie wat bijdraagt tot een snelle en efficiënte communicatie;
 - 270.3. Een minimale dienstonderbreking tijdens de migratie moet bepaald worden. Dit verzekert de efficiëntie van het operationele proces en beperkt de impact op de eindklanten van de begunstigde.

5.5 VOLUMES VOOR INSTALLATIES

5.5.1 Probleemstelling

271. De kabeloperator moet voor voldoende capaciteit zorgen voor een nieuwe speler die de markt betreedt of een bestaande speler die al zijn klanten verhuist van het DSL-wholesaleaanbod naar het kabelaanbod.

*levering van elektronische-communicatienetwerken, van elektronische-communicatiediensten en van bijbehorende faciliteiten, op de volgende wijze :
2° het zorgt ervoor dat er in de sector van de elektronische communicatie geen verstoring of beperking van de concurrentie is."*

272. Indien de volumes voor nieuwe installaties niet toereikend zijn, dan kan de marktbetreding van de begunstigde ernstig belemmerd worden wanneer de klanten van de begunstigde niet voldoende snel aangesloten worden op het netwerk van de kabeloperator.

5.5.2 Analyse

273. Het is belangrijk dat de kabeloperator voor voldoende capaciteit zorgt om installatieaanvragen te verwerken. Een bestaande of nieuwe operator die een nieuw aanbod lanceert, doet dit immers vaak via een grootse mediacampagne. Indien deze campagne een succes is, moet de operator in kwestie capabel zijn om deze gebruikers zo snel mogelijk aan te sluiten. De oplevering van het wholesaleaanbod moet dus vlot en snel verlopen om te vermijden dat de begunstigde een negatief imago oploopt bij zijn klant qua dienstverlening. Een dergelijke vereiste is trouwens volledig in lijn met de doelstellingen van het regelgevende kader.¹⁰⁷

274. Bovendien is Coditel onderworpen aan een verplichting tot non-discriminatie.¹⁰⁸ Dit houdt in dat het zijn eigen retaildiensten niet mag bevoordelen ten opzichte van een eventuele begunstigde, waardoor de concurrentie zou worden vervalst. Zo is Coditel bijvoorbeeld reeds in staat gebleken grote volumes van klanten over te zetten van analoge televisie naar digitale televisie. Uit een vergelijking met andere soortgelijke situaties blijkt trouwens ook dat het mogelijk is om snel klanten van de ene operator naar de andere over te zetten. Zo heeft Telenet bv. vlot de klanten van Indi & UPC overgenomen, Coditel heeft AIESH overgenomen en Belgacom heeft Scarlet overgenomen.

275. Indien het over grote volumes gaat, dan is het aangewezen dat een begunstigde de volumes op voorhand communiceert aan de kabeloperator zodat die de nodige voorzieningen kan treffen om met dergelijke volumes om te gaan.

5.5.3 Conclusie

276. Coditel moet voor voldoende volumes zorgen om de installatie van de klanten van de begunstigde tijdig uit te voeren. De capaciteit voor installaties moet op een niet-discriminerende wijze worden gereserveerd.

¹⁰⁷ Overeenkomstig artikel 40/9 van de wet van 30 maart 1995 betreffende de elektronische communicatienetwerken en -diensten en audiovisuele mediadiensten in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad: “§ 2. Bij de uitvoering van de taken die aan het Instituut krachtens deze wet zijn opgelegd, bevordert het de concurrentie bij de levering van elektronische-communicatienetwerken, van elektronische-communicatiediensten en van bijbehorende faciliteiten, op de volgende wijze :

1° het zorgt ervoor dat de gebruikers maximaal voordeel halen wat betreft keuze, prijs en kwaliteit;
2° het zorgt ervoor dat er in de sector van de elektronische communicatie geen verstoring of beperking van de concurrentie is;”.

¹⁰⁸ Overeenkomstig de secties 6.3.2, 6.4.2 en 6.5.2 van de beslissing van de CRC van 1 juli 2011.

6 SLA & VOORSPELLINGSSYSTEEM

277. Een dienstenniveau-overeenkomst (Service Level Agreement, afgekort “SLA”) omschrijft de kwantitatieve criteria van de dienstkwaliteit die een gereguleerde operator moet aanbieden. Coditel heeft in bijlage A.3 « Niveaux de Service Level Agreement » (SLA) een voorstel gedaan aangaande de introductie van een SLA in zijn referentieaanbod.
278. De CRC-beslissing van 1 juli 2011 verplicht Coditel om een aantal technische en tarifaire voorwaarden te vervullen in verband met de toegang tot diens diensten. Eén van deze opgelegde voorwaarden is het vaststellen van een SLA voor installatie en reparatie, met vermelding van een compensatieregeling indien de SLA niet gehaald wordt¹⁰⁹. Met andere woorden, deze SLA’s houden een kwaliteitsgarantie en controlefunctie in ten voordele van de begunstigden voor wat betreft de diensten die Coditel levert, die het mogelijk maken om de geleverde diensten periodiek te evalueren en eventueel bij te stellen indien nodig.¹¹⁰
279. Het streven naar een zo hoog mogelijke kwaliteit van dienstverlening is ook essentieel voor de begunstigden die deze diensten afnemen, omdat zij afhankelijk zijn van de prestaties van Coditel om hun eigen klanten de best mogelijke service te kunnen bieden. Een slechte kwaliteit van de operationele processen van Coditel 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).
280. 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 installatie op afstand en een installatie die een interventie op locatie benodigen. Er zal immers een aanzienlijk verschil bestaan wat betreft de normale tijdsduur die een efficiënte operator nodig heeft om deze verschillende operaties uit te voeren. Op die manier kunnen zowel Coditel als de begunstigden, alsook het BIPT, de kwaliteit van elke prestatie voorspellen en controleren. In sommige gevallen zal in een compensatie voorzien worden. Compensaties zijn enkel toepasselijk bij de niet-naleving van de SLA aangaande de uitvoering van de bestelling met en zonder klantenbezoek en de SLA aangaande reparatie. De andere SLA’s verschaffen dus enkel informatie over de door Coditel geleverde dienstkwaliteit en tonen dus eventuele problemen in de operationele processen zonder dat de begunstigde een vergoeding kan vragen indien de SLA niet gehaald wordt.

¹⁰⁹ Zie §§ 853, 933 en 1038 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

¹¹⁰ § 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”.

281. De regeling inzake SLA's tussen partijen bestaat onverminderd de mogelijkheid voor het BIPT om zijn bevoegdheden uit te oefenen op grond van artikel 21 van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector in geval van ondermaatse prestatie door de SMP-operator waardoor één van de opgelegde verplichtingen niet gerespecteerd zou worden.
282. Deze SLA-termijnen worden door het BIPT ook opgelegd aan de verschillende kabeloperatoren.¹¹¹ 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 directe invloed heeft op de kwaliteit die de begunstigde levert aan de eigen eindgebruikers. 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.
283. Daarenboven zouden eindklanten van een begunstigde, die aanwezig is op verschillende kabelnetwerken, op verschillende wijze behandeld worden door een eventueel verschil in SLA-termijnen op deze verschillende kabelnetwerken. Alle klanten van deze begunstigde hebben recht op dezelfde kwalitatieve dienstverlening, onafhankelijk van hun woonplaats. Een begunstigde moet dus in staat kunnen zijn om dezelfde voorwaarden aan zijn eindklanten aan te bieden ongeacht het gebruikte kabelnetwerk. Bijgevolg is het proportioneel dat alle kabeloperatoren onderworpen zijn aan dezelfde SLA's en KPI's. Het BIPT zal deze timers herevalueren 12 maanden na de implementatie wanneer er voldoende operationele gegevens beschikbaar zijn.
284. 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 uitspreken over het gebruik van een leercurve, de SLA aangaande validatie, de SLA aangaande de uitvoering van de bestelling met en zonder klantenbezoek, de SLA aangaande reparatie, de SLA aangaande het beëindigen van een installatie, het toepassen van een stopklok-principe, de rapportering aangaande de SLA's, de berekening van de compensaties en het voorspellingssysteem.

¹¹¹ Zie besluit van het BIPT van [datum] aangaande het referentieaanbod van Telenet (sectie 7 "SLA en Voorspellingssysteem") en het besluit van het BIPT van [datum] aangaande het referentieaanbod van Brutélé (sectie 6 "SLA en Voorspellingssysteem").

6.1 DE LEERCURVE

6.1.1 Probleemstelling

285. De idee om een leercurve te introduceren in de toepassing van de SLA is redelijk en wordt positief onthaald door het BIPT. Meer bepaald is er een leercurve vastgelegd van zes maanden met ingang vanaf de eerste bestelling van één van de begunstigen waarbij geen SLA timers van toepassing zijn.
286. Volgens Mobistar betekent geen SLA-verplichting gedurende de eerste 6 maanden dat de druk wegvalt om een deftige dienstverlening te geven. Mobistar is voorstander van een leercurve tijdens de eerste 2 maanden.
287. Mobistar merkt tevens op dat de leercurve voor de hele markt moet zijn. Ze begint te lopen zodra de eerste operator een wholesaledienst afneemt en niet telkens opnieuw bij de volgende operatoren.

6.1.2 Analyse

288. Tijdens de leercurve van zes maanden moet er 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 Coditel eraan dat overeenkomstig de wet van 30 maart 1995¹¹², 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.
289. Deze leercurve mag echter geen excuus zijn voor Coditel 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 Coditel om in voldoende capaciteit te voorzien zodat de opgelegde timers voor installaties en reparaties gehaald worden.
290. Tenslotte is Coditel volgens de CRC-beslissing van 1 juli 2011 gebonden aan een verplichting tot non-discriminatie. Indien significante verschillen in dienstverlening tussen de retail- en wholesaleafdeling van Coditel 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 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 Coditel om de dienstverlening aan de begunstigde operator te verwaarlozen.

¹¹² Overeenkomstig artikel 40/11 § 8. van de wet van 30 maart 1995 betreffende de elektronische-communicatienetwerken en -diensten en audiovisuele mediadiensten in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad: "Elk referentieaanbod wordt, voordat het gepubliceerd wordt, door het Instituut goedgekeurd."

291. Het BIPT vindt de door Mobistar gevraagde leercurve van twee maanden echter te kort in vergelijking met het rollende voorspellingssysteem van zes maanden. Het is de bedoeling dat tijdens de leercurve de alternatieve operatoren een zicht krijgen op het aantal bestellingen en dat Coditel zijn SLA- en KPI-systeem perfectioneert.
292. Het BIPT bevestigt het standpunt van Mobistar dat alle operatoren samen slechts één leercurve krijgen. Indien er een nieuwe operator tot de markt zou toetreden, heeft deze meteen het voordeel van een SLA aangezien Coditel zijn systeem al vervolmaakt heeft door éénmaal de leercurve te doorlopen met de eerste alternatieve operator die het aanbod afneemt.

6.1.3 Conclusie

293. Het BIPT steunt het idee van een leercurve maar benadrukt dat dit geen vrijgeleide is voor Coditel om de kwaliteit van zijn diensten aan de begunstigden te verwaarlozen. Het BIPT verwacht dat Coditel al zijn mogelijkheden benut om te streven naar de beschreven SLA's.
294. De SLA is onmiddellijk van toepassing op alle nieuwe operatoren die het aanbod afnemen nadat Coditel reeds eenmaal de leercurve doorlopen heeft.

6.2 SLA VALIDATIE

6.2.1 Probleemstelling

295. De door Coditel voorgestelde SLA-termijnen voor validatie van een bestelling zijn te lang:

SLA validatie bestelling Percentage van orders die werden goedgekeurd binnen de overeenstemmende validatietimer	
Doelstellingen dienstniveau	Timers
50%	1 werkdag
95%	5 werkdagen
99%	10 werkdagen

6.2.2 Analyse

296. 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. Het merendeel van de bestellingen van een begunstigde zal trouwens een migratie met behoud van hetzelfde product (of productenbundel) inhouden van Coditel naar de begunstigde operator. Bijgevolg is er een beperkte hoeveelheid van nieuwe aansluitingen of complexe producten die een grondige controle zullen vergen. Derhalve houdt de validatie van een bestelling in een groot deel 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.
297. In sommige gevallen blijven manuele controles noodzakelijk. In dat opzicht is 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 twee werkdagen. Ten slotte is er een derde en laatste stap die rekening houdt met uitzonderlijke situaties, wat zich vertaalt in de verplichting om 99% van de bestellingen binnen 5 werkdagen gevalideerd te hebben.
298. De niet-naleving van deze SLA wordt niet gesanctioneerd door de verplichte betaling van compensaties. Dit wil zeggen dat deze SLA enkel een indicatie is van de goede of slechte werking van dit specifieke operationele proces.
299. Het BIPT wijst er ten slotte op dat er tijdens de eerste zes maanden in elk geval een leercurve van toepassing is en er geen compensaties verbonden zijn aan deze SLA. Het BIPT zal niettemin de concrete SLA's volgen tijdens deze leercurve en deze eventueel bijsturen indien dit nodig zou blijken. Desalniettemin ziet het BIPT op dit moment geen reden om zijn streefdoelen nu al bij te stellen.

6.2.3 Conclusie

300. Coditel 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 volgen 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
-----	-------------

6.3 EEN VERSCHILLENDE SLA VOOR DE UITVOERING VAN DE BESTELLING MET EN ZONDER KLANTENBEZOEK

6.3.1 Probleemstelling

301. De door Coditel voorgestelde SLA-termijnen voor uitvoering van de bestelling zijn in het algemeen te lang:

SLA uitvoering bestelling Percentage van orders die werden uitgevoerd binnen de overeenstemmende uitvoeringstimer	
80%	15 werkdagen
90%	25 werkdagen
100%	35 werkdagen

302. Coditel maakt geen onderscheid tussen bestellingen met en zonder klantenbezoek.

6.3.2 Analyse

303. Ten eerste is het redelijk om een onderscheid te maken tussen bestellingen met een klantenbezoek en bestellingen zonder klantenbezoek omdat een installatie zonder klantenbezoek (dat wil zeggen wanneer er geen technische interventie ter plaatse moet gebeuren) niet meer inhoudt dan het aanvinken van de juiste vakjes in de juiste databases.
304. Zulks doet zich voor in het kader van een verhuis waarbij de vorige bewoners digitale tv en internet hadden bij Coditel: een technische controle zal aantonen dat de technische installatie in orde is en dat er slechts enkele administratieve aanpassingen¹¹³ dienen uitgevoerd te worden om digitale-tv- en internetdiensten te kunnen leveren.
305. De voorgestelde waarden voor de 90% timer zijn weinig ambitieus en onvoldoende om de begunstigde een kwaliteitsvolle dienstverlening te verschaffen. Het belang van een spoedige en correcte installatie bij de eindklanten van de begunstigde mag niet onderschat worden. Indien het product van de begunstigde tekortschiet in één van deze aspecten, wordt een succesvolle lancering van zijn product onwaarschijnlijk. Zoals hierboven werd aangegeven bij de SLA-validatie, vermoedt het BIPT bovendien dat het merendeel van de bestellingen migraties zullen zijn van Coditel-klanten naar begunstigde operatoren met behoud van het product, waardoor de installaties snel kunnen uitgevoerd worden.

¹¹³ Zoals de naam in het billing-systeem aanpassen en in het ordering-systeem een link leggen tussen het nieuwe adres en de modem en settopbox.

306. De SLA timers zijn volgens Mobistar veel te hoog. Op basis van een steekproef van Mobistar blijkt dat een retailklant meestal binnen 2 weken opgeleverd kan worden. Non-discriminatie is volgens Mobistar noodzakelijk. Mobistar wil lagere timers en een SLA die gedifferentieerd wordt voor de verschillende processtappen (bevestiging van de ontvangst van de bestelling, validatie, totale activatieduur, het respecteren van de gewenste activatiedatum, afspraakdatum en initiële opleverdatum, het geven van info over het afspraaktijdslot, de correctheid van de eligibility check).
307. Volgens Belgacom is de definitie van de timer niet uitgebreid genoeg waardoor er nog altijd een kans bestaat dat de niet-gecontroleerde stappen in het bestellingsproces de procedure ernstig vertragen. Zo is er bijvoorbeeld geen controle op de stap tussen de validatie en het starten van de installatie waardoor het gevaar bestaat dat deze stap te lang duurt. Indien de validatie in de installatietimer opgenomen zou worden, dan leidt een dergelijk uitstel tot een inbreuk op de SLA. De huidige definitie biedt die mogelijkheid echter niet.
308. Het BIPT gaat akkoord met de redenering van Belgacom en zal daarom de timer en de bijbehorende waarden herdefiniëren. De definitie van de installatietimer wordt: “de verlopen tijd tussen de ontvangst van de bestelling en het bericht dat de installatie door Coditel is voltooid.” Hierdoor zit het volledige bestellingsproces vervat in één, enkele timer waardoor er een controle bestaat over de maximale installatieduur. Hierdoor worden de afwijkingen op bepaalde deel-SLA's, zoals validatie, ook in de praktijk beperkt. De SLA timers worden door deze uitbreiding van de definitie verlengd met de validatie-timer. Bijvoorbeeld de 99% timer voor installatie zonder bezoek wordt verlengd met een 99% timer van de SLA validatie van 5 werkdagen en stijgt daardoor van 20 naar 25 werkdagen.
309. De opmerkingen van Mobistar over een SLA met meer details en lagere waarden komen volgens het BIPT nog te vroeg voor een systeem dat zich nog moet ontwikkelen. Het is inderdaad duidelijk dat enkel een grondige controle van het begin tot einde van alle processen een vlotte klantenbediening kan garanderen. Het BIPT vindt daarom dat een herziening van deze SLA's gepland moet worden binnen het jaar na de start van de operaties, wanneer er een duidelijk beeld is van de performantie van de processen die Coditel heeft ontworpen zodat de meest efficiënte KPI's kunnen bepaald worden teneinde de eventuele problemen te observeren en aan te pakken.
310. Het BIPT wijst erop dat het de concrete SLA's zal volgen tijdens de leercurve en eventueel bijsturen, indien dit nodig zou blijken. Dit gezegd zijnde ziet het BIPT op dit moment geen reden om de streefdoelen zoals voorgesteld in het ontwerpbesluit nu al bij te stellen, uitgezonderd de 100%-regel. Gezien de zeldzaamheid van bepaalde gevallen (bv. de vervanging van een specifieke kabel of de installatie van een kabel van de straat naar de woning) en het feit dat Coditel de tijd moet krijgen om zijn procedures efficiënter te maken over een bepaalde periode gaat het BIPT akkoord om de SLA van 100% te verlagen tot 99%.

6.3.3 Conclusie

311. Het BIPT herdefinieert de SLA voor de uitvoering van een bestelling als volgt: “de installatietijd is de verlopen tijd tussen de ontvangst van de bestelling en het bericht dat de installatie door Coditel is voltooid.”
312. Coditel moet de waarden die hieronder beschreven staan betreffende de SLA uitvoering bestelling opnemen in zijn referentieaanbod

SLA uitvoering bestelling Percentage van bestellingen die werden uitgevoerd binnen de overeenstemmende timer		
Doelstellingen dienstniveau	Timers	
Verbintenis	Met klantenbezoek	Zonder klantenbezoek
80%	15 werkdagen	10 werkdagen
95%	22 werkdagen	16 werkdagen
99%	35 werkdagen	25 werkdagen

313. Ten slotte wenst het BIPT op te merken dat de non-discriminatieverplichting uit de CRC-beslissing van 1 juli 2011 tevens op de dienstlevering van de kabeloperator van toepassing is.

6.4 SLA REPARATIE

6.4.1 Probleemstelling

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

Repair SLA Percentage van bestellingen die werden uitgevoerd binnen de overeenstemmende timer	
80%	Dag van het aanmaken van het reparatieticket + 5 (voor het einde van de volgende halve werkdag)
90%	7 werkdagen
100%	18 werkdagen

6.4.2 Analyse

315. Voor de SLA met betrekking tot herstellingen heeft het BIPT in zijn ontwerpbesluit de door Coditel geleverde gegevens gebruikt met de vraag dat alle belanghebbenden hun commentaren over deze SLA tijdens de raadpleging aan het BIPT zouden verzenden.
316. Het BIPT had in zijn raadpleging het voorstel van Coditel overgenomen omdat het reparatieproces fundamenteel verschilt van het installatieproces. Veel installaties verlopen volgens een bepaalde procedure van start tot einde. Er wordt eerst bepaald wat de binnenhuisinstallatie is, dan beslist men of er een installateur moet komen, de installateur voert de nodige werken uit, etc... kortom het hele installatieproces is te onderscheiden in duidelijke vakjes, met telkens een strikte deadline. Het reparatieproces daarentegen bestaat per definitie uit uitzonderingen want in principe zou alles moeten blijven functioneren naar behoren. Een reparatie bestaat dus vooral uit het zoeken naar de oorzaak van de storing en vervolgens deze oorzaak remediëren. Maar omdat er veel verschillende oorzaken kunnen zijn, is het moeilijker om voor de verschillende stappen in het reparatieproces strikte deadlines te definiëren. Dit wil zeggen dat de spreiding van de duurtijd van alle reparaties veel sterker is dan die van alle installaties.
317. Vanwege deze onzekerheden had het BIPT bijkomende informatie gevraagd aan de sector over wat deze noodzakelijk vindt om een goede dienstverlening te geven aan hun eindklanten. De door Mobistar voorgestelde timers liggen echter beduidend lager dan de timers voorgesteld door Coditel. Mobistar stelt in zijn reactie op het ontwerpbesluit voor om een SLA met 4 prioriteitsniveaus in te voeren:

Objectives	Resolution time for service interruption for multiple customers in same region	Resolution time for service degradation for multiple customers in same region	Resolution time for service interruption for one customer	Resolution time for service degradation for one customer
80 %	4H	8H	4WH* ¹¹⁴	1WD*
90%	6H	12H	8WH*	2WD*
95 %	8H	16H	1WD*	3WD*
100%	12H	24H	2WD*	4WD*

¹¹⁴ * Working Hours (HW) /Working Days (WD) to be defined in line with opening hours of retail services helpdesk eg. 8-21 mon-fr; 9-21 sat, sun, holidays.

318. Door de gedeelde aard van het kabelnetwerk is er een strikte non-discriminatie in geval van een onderbreking/verslechtering bij meerdere klanten. Met andere woorden, indien Mobistar dit zou observeren, dan is de kans groot dat ook andere klanten (hetzij retail, hetzij wholesale) van Coditel getroffen zijn. Bijgevolg heeft Coditel er alle belang bij om de onderbreking/verslechtering zo snel mogelijk op te lossen. Daarom is een aparte reparatie-SLA voor een onderbreking/verslechtering van de dienst betreffende meerdere klanten overbodig. Het BIPT benadrukt hierbij dat Coditel bovendien gebonden is aan een non-discriminatieverplichting waarbij het tweemaandelijks een rapport moet bezorgen aan het BIPT waarin het deze non-discriminatie aantoont.
319. Betreffende de onderbreking/verslechtering bij één klant, heerst er een groot verschil tussen de gevraagde SLA door Mobistar en de aangeboden SLA van Coditel: bijv. voor de 90% SLA biedt Coditel 7 werkdagen terwijl Mobistar de KPI van 8 werkuren of 2 werkdagen wil overnemen uit het wholesaleaanbod van Belgacom. Bij de implementatie van nieuwe wholesaleprocessen met betrekking tot een nieuwe wholesaledienst kan echter niet onder alle omstandigheden verwacht worden dat Coditel de SLA-waarden bereikt die Belgacom op dit ogenblik haalt.
320. Het BIPT gaat ervan uit dat het voorstel van Coditel volgt uit een analyse van de reparatietijden die het haalt voor zijn retailklanten waaraan het dan een veiligheidsmarge heeft toegevoegd. Het BIPT heeft echter geen zicht op deze veiligheidsmarge en kon daarom de voorgestelde reparatietijden niet betwisten tijdens de raadplegingsfase. Dankzij de reactie van Mobistar heeft het BIPT nu een beter zicht op de noden in de markt. Tegelijkertijd wil het BIPT er ook rekening mee houden dat Coditel tijd nodig heeft om de reparatieprocedure zo efficiënt mogelijk te laten werken met bijbehorende controlepunten en tijdsmetingen. In dat opzicht acht het BIPT het redelijk en proportioneel om zijn voor raadpleging voorgelegde voorstel aan te passen en de door Mobistar gevraagde KPI's met betrekking tot de verstoring/verslechtering van de dienst bij één klant te halveren.¹¹⁵

¹¹⁵ Dus overeenkomstig de concurrentienoden van de markt en §§ 852, 932 en 1037 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011 aangaande de analyse van de markt voor televisieomroep in het tweetalig gebied Brussel Hoofdstad.

321. De voorgestelde reparatie-timer maakt een onderscheid tussen een verslechtering en een onderbreking van een dienst. Een beeld dat regelmatig onderbroken wordt of storingen (zoals horizontale of verticale strepen) ondervindt, heeft een gematigde impact omdat de gebruikservaring toch aangetast wordt.¹¹⁶ Het is voor de klant immers niet aangenaam om te kijken naar verstoorde beelden. Als de dienst echter niet meer werkt is de impact logischerwijze veel groter. Als de eindklant vaak of voor lange perioden niet zou kunnen gebruikmaken van zijn televisiediensten dan zal de relatie die de begunstigde heeft met de eindklant snel verslechteren. Om deze redenen vindt het BIPT het redelijk en proportioneel om een onderscheid te maken tussen de verslechtering en de onderbreking van een dienst en om voor beiden een specifieke SLA op te leggen.
322. Volgens Belgacom is de definitie van de timer niet uitgebreid genoeg waardoor er nog altijd een kans bestaat dat de niet-gecontroleerde stappen in het reparatieproces de procedure ernstig vertragen. Zo is er bijvoorbeeld geen controle op de stap tussen het ontvangen van de melding van een storing en de start van de reparatie waardoor het gevaar bestaat dat deze stap te lang duurt. Indien de ontvangst van de melding in de reparatietimer opgenomen zou worden, dan leidt een dergelijk uitstel tot een inbreuk op de SLA. De huidige definitie biedt die mogelijkheid echter niet.
323. Het BIPT gaat akkoord met de redenering van Belgacom en zal daarom de timer en de bijbehorende waarden herdefiniëren. De definitie van de reparatietimer wordt: "de verlopen tijd tussen de ontvangst van de melding van een storing en het bericht dat de reparatie door Coditel is voltooid." Hierdoor zit het volledige reparatieproces vervat in één, enkele timer waardoor er een controle bestaat over de maximale reparatieduur.

6.4.3 Conclusie

324. Het BIPT herdefinieert de reparatietimer waarop een SLA geldt als volgt: "de verlopen tijd tussen de ontvangst van de melding van een storing en het bericht dat de reparatie door Coditel is voltooid."
325. Het BIPT wijzigt voorts de waarden van de SLA op de reparatietimer naar aanleiding van de vraag van Mobistar, rekening houdende met het feit dat de operationele procedure voor reparaties nog geoptimaliseerd moet worden, door de geconsulteerde KPI's te verhogen en besluit dat Coditel de volgende SLA's moet implementeren:

¹¹⁶ Dit is bijvoorbeeld veel minder een probleem bij het leveren van breedbanddiensten. Daar zullen storingen leiden tot tragere surfsnelheden, maar dat zal waarschijnlijk niet elke eindklant opmerken of noodzakelijkerwijze verbinden aan een slechte dienstverlening door zijn operator.

Objectives	Resolution time for service interruption for one customer	Resolution time for service degradation for one customer
80 %	8WH* ¹¹⁷	2WD*
90%	16WH*	3WD*
95 %	2WD*	4WD*
99%	4WD*	8WD*

6.5 SLA DONE

6.5.1 Probleemstelling

326. Belgacom meent dat een SLA betreffende het versturen van een bevestigingsboodschap betreffende de uitvoering van de opdracht (SLA done) ontbreekt in het ontwerpreferentieaanbod van Coditel:

§3. "De termijn voor het uitsturen van een bevestigingsboodschap van de uitvoering van de opdracht : dit om vertragingen bij de administratieve afsluiting van de bestellingen te voorkomen. Belgacom biedt in haar eigen BRxx referentieaanbiedingen een SLA van 98% van de bestellingen binnen 1 werkdag. Compensatie is niet nodig omdat deze termijn reeds in de SLA "afhandelen van Bestelling" is opgenomen, en daar een compensatie voorziet."

6.5.2 Analyse

327. Het BIPT heeft begrip voor de opmerking van Belgacom gezien het gaat om een belangrijk onderdeel van het bestellingsproces dat niet gecontroleerd wordt door een SLA en KPI. Zoals beschreven in het algemeen inleidend hoofdstuk 6.1 behoort de activatie ook tot de essentiële keten van handelingen die het bestellingsproces beschrijven. Deze schakel wordt gekarakteriseerd door het uitsturen van een bevestigingsboodschap aan de begunstigde (en ook intern) met betrekking tot een uitgevoerde opdracht. Dit heeft als doel dat er geen administratieve vertragingen optreden wanneer de bestelling eigenlijk al klaar is en zorgt er dus voor dat de operationele processen in hun geheel efficiënter zullen verlopen.

¹¹⁷ * Working Hours (HW) /Working Days (WD) to be defined in line with opening hours of retail services helpdesk eg. 8-21 mon-fr; 9-21 sat, sun, holidays.

328. De SLA done is gebaseerd op de doorstroming van informatie via het IT-systeem en is dus vergelijkbaar met de SLA validatie. Zodra de installateur de installatie heeft beëindigd, vinkt hij dit adres/eindklant aan in zijn persoonlijke systeem, dat vervolgens een aantal elementen in het IT-systeem aanstuurt. Dit wil zeggen dat het teken wordt gegeven aan alle bij deze dienst betrokken databases dat de dienst beschikbaar gemaakt moet worden: bijvoorbeeld de modem en de decoder moeten toegang krijgen tot het netwerk, de CMTS moet verkeer doorlaten naar die modem, etc... Met andere woorden, het signaal is essentieel voor een snelle en efficiënte dienstverlening van de begunstigde en het vergt slechts een beperkte inspanning van de zijde van Coditel.
329. Zoals Belgacom aangeeft is het zelf onderworpen aan een dergelijke SLA betreffende de done-boodschap, zijnde 98% binnen 1 werkdag. Vergeleken met de SLA validatie (50% in 30 min; 95% in 2WD) lijkt de SLA done veel strikter te zijn. Er is echter een belangrijk onderscheid: voor het naleven van de SLA validatie moeten er een aantal databases onderzocht worden alvorens er een antwoord kan gegeven worden op de vraag of de dienst kan geleverd worden, terwijl voor het naleven van de SLA done er enkel een doorstroming van informatie moet gebeuren. Bijgevolg vindt het BIPT de doelstelling van de SLA done (98% in één werkdag), die ook door Belgacom gehanteerd wordt in zijn referentieaanbiedingen, redelijk.

6.5.3 Conclusie

330. Het BIPT definieert: “de SLA done is de verlopen tijd tussen het feitelijk afwerken van de bestelling en het bericht dat de installatie door Coditel is voltooid en de bestelling dus klaar is voor gebruik.”
331. Coditel moet een kennisgevingstermijn van één (1) werkdag respecteren in 98% van de gevallen. Het BIPT zal deze timers herevalueren 12 maanden na de implementie wanneer er voldoende operationele data beschikbaar zijn.

6.6 HET TOEPASSEN VAN HET STOPKLOK-PRINCIPE

6.6.1 Probleemstelling

332. Coditel voorziet zelf in een stopklokmechanisme waarbij de timers van de SLA in een beperkt aantal gevallen opgeschort worden¹¹⁸. Coditel legt echter ook meerdere gevallen vast waarin de SLA voor de uitvoering van een bestelling¹¹⁹ en het opheffen van een storing¹²⁰ simpelweg niet van toepassing is.

6.6.2 Analyse

333. De omschrijving van de mogelijkheden waarin de SLA's niet van toepassing zijn¹²¹ is te ruim en dient te worden aangepast door een verruimd gebruik van de opschortingsprocedure of anders genoemd de stopklokprocedure. 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.

334. Het gebruik van een stopklok is 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;
- 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.

¹¹⁸ Zie paragraaf 26 en 29 van Annex 4 - SLA.

¹¹⁹ Zie paragraaf 25 van de Annex 4 SLA :

« No timer will apply in the following circumstances:

- The installation requires work on Coditel's network outside the End-User premises;
- The installation requires a connection on the End-User premises to Coditel's network;
- Failure of the Beneficiary to follow the procedures set out in the SLA."

¹²⁰ Zie paragraaf 28 voor repair SLA:

"Problems arising from or otherwise caused by the following circumstances are excluded from the SLA:

- a. Where the Trouble is caused by third party activities;
- b. Where a Trouble is due to changes in the End-User apparatus;
- c. Where a Trouble is reported and no problem is detected when the service is tested;
- d. Where the Beneficiary fails to operate its services in accordance with Coditel's terms and conditions ;
- e. Failure of the Beneficiary to follow the procedures set out in the SLA."

¹²¹ 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 wholesaledienstverlening niet kwaliteitsvol genoeg is, kan de begunstigde zelf nooit een kwalitatief hoogstaand product aan zijn eindklanten leveren.

335. 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.

6.6.3 Conclusie

336. Coditel mag de werking van de SLA's niet blokkeren door het hanteren van ruime uitzonderingsbepalingen in zijn referentieaanbod. Coditel moet via het principe van de stopklok rekening houden met uitzonderlijke situaties zonder dat de SLA in zijn geheel afgeschaft mag worden.
337. Coditel moet op een gedetailleerde en exhaustieve wijze vastleggen voor welke gevallen het een stopklok zal gebruiken. Het gebruik van stopklok zorgt ervoor dat de tijdsmeting opgeschort wordt, en dus niet vanaf nul terug zal beginnen.
338. Wanneer de stopklok gebruikt wordt, moet Coditel dit documenteren in zijn provisioningssysteem met de reden van de stopklok alsook de geaggregeerde tijdsperiode waarin de stopklok van toepassing was.

6.7 HET ONTBREKEN VAN COMPENSATIES

6.7.1 Probleemstelling

339. Coditel heeft niet in een compensatie voorzien voor het niet-naleven van de SLA timers. Dit is echter noodzakelijk opdat de SMP-operator zou streven naar een zo goed mogelijke dienstverlening.
340. Volgens Mobistar moeten SLA-compensaties van toepassing zijn op alle volumes, gemakkelijk te berekenen zijn en voldoende hoog zijn om aan te zetten tot verbetering en om de schade te compenseren. Er mogen geen achterpoortjes zijn om eraan te ontsnappen.

6.7.2 Analyse

6.7.2.1 De verplichting tot het opnemen van een compensatie

341. In de paragrafen 853, 933 en 1038 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011 wordt Coditel verplicht om compensaties voor het niet naleven van de timers op te nemen in het referentieaanbod:

“In het kader van deze marktanalyse dient het referentieaanbod de volgende domeinen te behandelen:

- een SLA voor de installatie en de reparaties met vermelding van de vastgestelde boetes.”

342. De opgelegde dienstenniveau-overeenkomsten (SLA's) in het referentieaanbod moeten de begunstigen in staat stellen zich op een voorspelbare manier te vergewissen van de door Coditel aangeboden dienstkwaliteit (leveringstermijn, herstellingstermijn in geval van panne, enz.) en in staat stellen een retaildienst te verstrekken die gelijkwaardig is aan die van Coditel. Wanneer de begunstigde bijvoorbeeld geconfronteerd wordt met een inefficiënt bestellingsproces bij de SMP-operator kan dit de concurrentie ernstig schaden. In eerste instantie zal de eindklant immers denken dat de laattijdige installatie wordt veroorzaakt door de alternatieve operator, hoewel deze daar niet verantwoordelijk voor is (of slechts gedeeltelijk). Dit heeft als gevolg dat de reputatie van de alternatieve operator beschadigd wordt wegens omstandigheden waarvoor hij niet verantwoordelijk is en waarover hij geen controle heeft. In een dergelijk scenario zijn de rechtstreekse financiële nadelen voor de begunstigde vanzelfsprekend: verlies van (huidige en potentiële) klanten, kosten in verband met investeringen in reclame die minder opbrengen dan verwacht, enz. Er zijn echter ook nadelen die moeilijker in te schatten zijn en die bijzonder moeilijk recht te trekken zijn, namelijk een schadelijke aantasting van de goede reputatie als operator.
343. Het is dus belangrijk dat bepaalde niveaus voor wat betreft de operationele processen tussen Coditel en de begunstigen worden gehaald. Compensaties voor het niet-naleven van de SLA's moeten daarom worden opgelegd in het referentieaanbod met als doel de operator met een sterke machtspositie ertoe te dwingen tijdig een dienst te verlenen en met een vastgelegd kwaliteitsniveau.
344. Het is essentieel dat de berekening van alle compensaties voor de niet-naleving van de SLA's eenvoudig genoeg is zodat 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.

6.7.2.2 *Het berekenen van de compensatie*

345. 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 begunstigen 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.

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

- Orders/tickets zullen in dalende volgorde van conformiteit met de SLA worden gerangschikt¹²²;

¹²² 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.

- De (100%-SLA) van de ergste gevallen zal worden verwijderd uit de berekening van de compensaties;
 - De andere gevallen (%SLA-%KPI) zullen onderhevig zijn aan compensatie (indien de KPI lager is dan de SLA).
- 345.2. 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.
- 345.3. 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 wanneer bijvoorbeeld 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%.
- 345.4. Er moet een termijn vastgesteld worden waarin de begunstigde een compensatie kan opvragen. Het BIPT acht het redelijk dat de begunstigde binnen 30 dagen de nodige informatie aan Coditel verstrekt in geval van een tekortkoming van Coditel die aanleiding geeft tot de compensaties beschreven in de Service Level Agreement (SLA). Onder nodige informatie verstaat het BIPT:
- de identificatiecode van de eindgebruiker;
 - de ID van het order / ticket;
 - de SLA die wordt toegepast;
 - een raming van de compensatie.
- 345.5. De SMP-operator moet zijn besluit motiveren in geval van weigering van een verzoek om compensatie.

6.7.2.3 De grootte van de compensatie

346. Het is logisch om de compensatie voor het niet-naleven van de SLA timer voor het opleveren van de bestelling te baseren op de maandelijkse huurprijs omdat dit maandelijks bedrag dient om de diensten te onderhouden en te blijven gebruiken. Analoog hieraan kan men argumenteren dat voor de getroffen klant eerder de maandelijkse huurprijs zou moeten wegvallen dan dat men een desactivatie- en activatievergoeding zou moeten betalen voor de herstelde dienst. Daarom is het een standaardpraktijk dat de compensaties gebaseerd worden op de maandelijkse huurprijs.

347. Bovendien is het BIPT van mening dat de aangeboden compensaties coherent moeten zijn voor alle kabeloperatoren zodat een begunstigde operator uitgaande van het coherente geheel van SLA's en KPI's op eenvoudige wijze de compensatie kan berekenen die hij zou moeten krijgen van elke gereguleerde operator. In dat opzicht is een compensatie van 5%¹²³ van de maandelijkse vergoeding redelijk overwegende dat Coditel zich nog in de beginfase van de ontwikkeling van zijn operationele processen bevindt. Daarom moet Coditel zijn SLA-voorstel aanpassen aan het voorstel van het BIPT.
348. Voor wat de compensaties in het kader van reparaties betreft, moeten deze compensaties hoger zijn dan de vergoeding van de dagelijkse rental fee aangezien de reële schade van de begunstigde ook hoger ligt. Immers, indien Coditel de herstelling niet binnen een redelijke 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 Coditel van de SLA noodzakelijk. Het doel voor Coditel 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.
349. Ten slotte, mag er geen maximumcompensatie per vastgestelde overschrijding van een SLA van toepassing zijn. 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 Coditel geen enkele prikkel meer om deze installatie of reparatie nog uit te voeren. Bijgevolg zorgt de afwezigheid van een maximumcompensatie ervoor dat alle open bestellingen en reparaties alsnog zo snel mogelijk zullen worden uitgevoerd. Meer nog, het ontbreken van maximale compensaties zal ervoor zorgen dat laattijdige installaties en reparaties een zodanige hoge impact zullen krijgen dat ze met de hoogste prioriteit zullen afgewerkt worden.
350. Mobistar vraagt dat er compensaties van toepassing zouden zijn op 100% van de validaties na 8 werkdagen. Volgens Mobistar moeten de SLA-compensaties van toepassing zijn op alle volumes, gemakkelijk te berekenen zijn en voldoende hoog zijn om aan te zetten tot verbetering en om de schade te compenseren. Het BIPT heeft echter al eerder geargumenteed dat een 100% SLA op dit ogenblik, niet redelijk zou zijn gezien het prille karakter van de wholesaleaanbiedingen van Coditel. Het BIPT heeft daarom besloten om geen 100% SLA te definiëren.

¹²³ 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.

351. Mobistar ondersteunt het standpunt van het BIPT waarbij de compensaties hoger zijn dan de maandelijkse huur. Alleen vindt Mobistar dat het daar ook recht op heeft tijdens de installatie en niet alleen bij reparatie. Het BIPT gaat niet akkoord met die visie omdat de eindklant zijn abonnement pas betaalt bij Mobistar wanneer zijn dienst start en omdat Mobistar pas een maandelijkse vergoeding betaalt wanneer Coditel de installatie heeft voltooid. Bijgevolg lijdt een uitstel van installatie tot minder schade dan een laattijdige reparatie.

6.7.3 Conclusie

352. Coditel moet compensaties voor het niet-naleven van de SLA's toevoegen aan het referentieaanbod en tevens de berekeningswijze van de compensaties, zoals door het BIPT uiteengezet, overnemen.

353. Bovendien mag er geen maximumcompensatie voor de verschillende SLA's vastgelegd worden en zal de waarde van de compensatie berekend worden op basis van de volgende formule:

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

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

6.8 VOORSPELLINGSSYTEEM

6.8.1 Probleemstelling

354. In de sectie 3.2.8 Forecast¹²⁴ van zijn referentieaanbod stelt Coditel dat het de begunstigden kan laten betalen voor bijkomende kosten indien hun bestellingen meer dan 20% afwijken van hun voorspellingen. Daarenboven stelt dezelfde sectie¹²⁵ nog dat de begunstigde een indicatieve voorspelling moet maken van het aantal NIU-installaties, het volume van het VoD-gebruik en het volume van het IP-gebruik.

¹²⁴ "Bij een afwijking van meer dan 20% van deze forecast zal Coditel de extra opgelopen kosten mogen ten laste leggen van de OA." (vrije vertaling)

¹²⁵ "De OA zal een indicatieve forecast vaststellen van het verzoek om NIU-installaties, VoD-gebruik en IP-gebruik om een correcte dimensionering van de gedeelde middelen mogelijk te maken." (vrije vertaling)

355. In secties 8.4 en 8.5 van annex 4 – SLA geeft Coditel aan dat de afwijking tussen opeenvolgende voorspellingen voor eenzelfde maand slechts 10%¹²⁶ mag zijn en dat het verschil tussen actuele bestellingen en voorspelde bestellingen niet meer dan 10% mag zijn¹²⁷ in het geval van een underrun¹²⁸.
356. Ten slotte biedt de bepaling in annex 4 – SLA betreffende de voorspellingsregels tijdens de startperiode¹²⁹, zijnde de eerste drie maanden na de lancering van het eerste product, een beperkte tegemoetkoming voor de begunstigden. De SLA voor Coditel treedt pas in werking zes maanden na de lancering, terwijl de begunstigden al na drie maanden forecasts moeten ingeven.

6.8.2 Analyse

357. Coditel is overeenkomstig de CRC-beslissing van 1 juli 2011 onderworpen aan een aantal verplichtingen, zoals de verplichting om toegang te verlenen tot zijn netwerk en de verplichting tot non-discriminatie. Bovendien herinnert het BIPT eraan dat Coditel volgens de paragrafen 853, 933 en 1038 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011 geen bindend voorspellingssysteem mag opleggen aan de begunstigde operatoren.
358. Het BIPT erkent het belang van een voorspellingssysteem voor de gereguleerde operatoren en heeft er begrip voor dat Coditel 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.
359. Het is echter niet redelijk om het detailniveau van het 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 hiervoor geen compensaties betaald moeten worden. 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.

¹²⁶ « For each forecasted month common to the 2 successive forecasts, the maximum deviation between the successive forecasts of this month at month M and at month M-1 will be - 10 % to + 10 % . »

¹²⁷ « A reasonable underrun is considered to be no more than a 10% deviation of the forecasted volume. »

¹²⁸ Dit wil zeggen dat de begunstigde minder lijnen heeft besteld dan dat hij voorspeld had.

¹²⁹ « For the three first series of forecasts of a new Beneficiary, both Parties will enter into good faith discussions about the submitted forecasts and the feasibility to implement the forecasts concerned. »

360. Het BIPT acht het redelijk om tijdens de eerste zes maanden de begunstigde een leercurve te laten doorlopen. Dit wil zeggen dat een begunstigde in die periode wel voorspellingen moet geven, maar dat deze niet bindend zijn. Dit is complementair aan de regeling betreffende de SLA's waar Coditel de eerste zes maanden op een best effort-basis zijn SLA verplichtingen moet nakomen. Bovendien is deze beginperiode noodzakelijk voor de begunstigde om een correcte inschatting te kunnen maken van het verwachte aantal bestellingen. Een periode van drie maanden, zoals Coditel zelf voorstelt, lijkt in dat opzicht te kort voor een begunstigde om reeds op inzichtelijke en accurate wijze voorspellingen te maken en te voldoen aan de door Coditel opgelegde voorwaarden.
361. Volgens Mobistar is de gevraagde voorspelling te gedetailleerd en onredelijk en zouden dezelfde regels als voor retail van toepassing moeten zijn. Kortom een voorspelling op het niveau van elke dienst (analoge televisie, digitale televisie, breedband) zonder verdere onderverdeling van deze voorspellingen per dienst lijkt aangewezen. Bovendien moet er volgens Mobistar voldoende vrijheid zijn om de originele voorspellingen aan te passen zonder dat dit tot het wegvallen van SLA-verplichtingen leidt.
362. In die zin wil het BIPT dat Coditel zijn voorstel op de volgende vlakken aanpast:

6.8.2.1 Wijze van voorspellen

363. Het is niet duidelijk op welke wijze de voorspellingen moeten uitgevoerd worden:
- 363.1. Enerzijds zijn er de bepalingen in de referentieaanbieding zelf die een segmentatie per product lijken te impliceren¹³⁰ waarbij Mobistar opmerkt dat een inschatting van het aantal NIU-installaties onmogelijk is omdat de begunstigde geen zicht heeft op hoeveel er reeds geïnstalleerd zijn.
 - 363.2. Anderzijds zijn er de bepalingen uit de annex 4 - SLA¹³¹ waarbij alle producten worden geaggregeerd en er slechts een onderscheid wordt gemaakt tussen het installatietype met of zonder technisch bezoek.
 - 363.3. Gezien beide bepalingen tegenstrijdig zijn, is het noodzakelijk uit te klaren welke bepalingen gebruikt zullen worden bij het berekenen van de SLA's en de bijbehorende compensaties.
364. Aangezien de begunstigde geen zicht heeft op het aantal reeds geïnstalleerde NIU's is het aangewezen om een voorspelling te vragen van het aantal aanvragen dat de begunstigde gaat plaatsen. Coditel weet zelf hoeveel kabelaansluitingen reeds voorzien zijn van een NIU en kan op basis van dat percentage juist inschatten hoeveel aanvragen van de begunstigde tot een NIU-installatie gaan leiden.

¹³⁰ "De OA zal een indicatieve forecast vaststellen van het verzoek om NIU-installaties, VoD-gebruik en IP-gebruik om een correcte dimensionering van de gedeelde middelen mogelijk te maken." (vrije vertaling)

¹³¹ « The forecasted volumes (new clients and migrations) are ventilated per installation type, all products analog TV, digital TV, interactivity and broadband combined. »

365. Een ver doorgedreven segmentering is ontoelaatbaar omdat een dergelijk voorspellingsstelsel tot fouten leidt die groter kunnen zijn dan het geschatte volume zelf. Het is zelfs zo dat hoe kleiner de begunstigde, des te meer kans hij maakt op een extreme procentuele afwijking: het procentueel verschil tussen 10 of 11 bestellingen is 10%, terwijl het gaat over slechts 1 bestelling. Bijgevolg bevoordeelt forecasting vooral grotere spelers.
366. De alternatieve operatoren hebben een te klein aantal klanten ten opzichte van de kabeloperatoren om de prioriteiten van de uitbreidingen van de capaciteit van het netwerk, zeker in het beginstadium, te kunnen beïnvloeden.
367. Kortom een voorspelling op het niveau van elke dienst (analoge televisie, digitale televisie, breedband) zonder verdere onderverdeling van deze voorspellingen per dienst lijkt aangewezen.

6.8.2.2 Afwijkingen tussen opeenvolgende voorspellingen voor dezelfde maand

368. Omdat de rollende voorspellingen over een periode van zes maanden lopen, moet de begunstigde zes voorspellingen geven voor een bepaalde maand. In principe zouden deze voorspellingen elke keer dichterbij het exacte aantal aanvragen moeten komen, maar in de praktijk ziet men een dergelijke evolutie niet omdat het effectieve aantal aanvragen afhankelijk is van een veelvoud van oorzaken waarover de begunstigde slechts een beperkte mate van controle heeft. De begunstigde kan enkel een grootteorde definiëren. Het gevolg hiervan is dat de opeenvolgende voorspellingen voor een bepaalde maand van elkaar zullen afwijken. Coditel staat hierbij een afwijking van 10% toe, terwijl de industriestandaard 30% is.
369. Coditel heeft geen argumenten gegeven waarom het een strengere bepaling zou nodig hebben dan de sectorstandaard. Nochtans zijn de gevolgen voor dit bedrijflichter dan voor de begunstigde: de begunstigde kan bijvoorbeeld besluiten om een promotiecampagne te lanceren, naar aanleiding van een specifieke gebeurtenis. Maar indien deze campagne al binnen drie maanden wordt gelanceerd, heeft de begunstigde slechts een marge van 30% om zijn voorspellingen aan te passen. Indien uit klantenbevestigingen zou blijken dat de promotie een groot succes zou worden, dan wordt de begunstigde beperkt door een plafond waardoor zijn klanten zullen moeten wachten op hun installatie en dus geconfronteerd worden met een slechte dienstverlening. Met andere woorden, de zeer kleine toegestane afwijking van 10% beperkt de begunstigten in het ontwikkelen van hun promoties en beperkt hun klantenbasis. In die zin moet Coditel dus afwijkingen tussen verschillende voorspellingen van 30% toestaan.

370. De opmerking¹³² van Coditel dat er bepaalde kosten vergoed zouden moeten worden bij een afwijking van meer dan 20% is, volgens het BIPT, marktbelemmerend. Dit komt doordat vooral kleinere operatoren hieronder zullen lijden, want door hun kleine klantenbasis zijn zij gevoeliger voor inschattingfouten. Het BIPT aanvaardt het feit dat een significante afwijking niet zonder gevolgen kan blijven, maar het verplicht betalen van de overbodige capaciteit (in het geval van een underrun¹³³) is een onredelijke sanctie. Bovendien bepaalt de CRC-beslissing dat het voorspellingssysteem redelijk moet zijn, een toegevoegde waarde moet bieden voor de begunstigde en dat het niet verplicht aan die begunstigde kan worden opgelegd.¹³⁴
371. Het is de standaard in de sector dat in het geval van een underrun, de SMP-operator zelf de voorspellingen van zijn wholesaleklant kan aanpassen met betrekking tot de komende drie maanden naar een niveau dat volgens hem meer in lijn ligt met de actuele bestellingen. Het BIPT vindt dat een dergelijke maatregel de kleinere operatoren minder benadeelt en dus een meer redelijke oplossing vormt voor het probleem van een underrun.
372. In annex 4 SLA hanteert Coditel trouwens zelf een dergelijk systeem voor wat betreft de situatie van een underrun.¹³⁵ Hierbij wordt echter wel gesteld dat de toegestane afwijkingen bij een underrun niet groter mag zijn dan 10%. Indien het voorspelde volume van een begunstigde een grotere afwijking heeft dan die 10% dan reserveert Coditel zich het recht om de afwijkingsmarge van de voorspellingen van de betrokken begunstigde in de toekomst te beperken tot een door hem bepaald niveau. Het BIPT acht de marge van 10% onredelijk laag gezien in het begin de meeste geïnteresseerde operatoren kleine volumes van bestellingen zullen doen waarbij een afwijking niet uit te sluiten valt. Indien Coditel dergelijke kleine afwijkingen onmiddellijk zou kunnen gebruiken om de voorspellingen van de begunstigde aan te passen, zou dat een zware impact hebben op de operationele werking en vrijheid van de begunstigde. Het BIPT acht het redelijk en proportioneel dat Coditel slechts vanaf een underrun van ten minste 20% de voorspellingen van de begunstigde kan aanpassen voor de komende drie maanden.

¹³² Sectie 3.2.8 « Forecast » van het hoofddocument: *"Bij een afwijking van meer dan 20% van deze forecast zal Coditel de extra opgelopen kosten mogen ten laste leggen van de OA."* (vrije vertaling)

¹³³ Dit wil zeggen dat de begunstigde minder effectieve bestellingen heeft dan hij oorspronkelijk voorspeld had.

¹³⁴ Overeenkomstig § 933 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011: *"Het referentieaanbod kan naar vrije keuze van de begunstigde voorzien in een redelijk voorspellingssysteem als dat een toegevoegde waarde biedt voor de begunstigde. Geen enkel voorspellingssysteem mag aan de begunstigde worden opgelegd."*

¹³⁵ Sectie 8 van bijlage 4 "Service Level Agreement": *"In case of severe underrun (i.e. more than 10%) and in case this underrun was caused by a single Beneficiary who excessively increased the volume proposed by Coditel, Coditel reserves the right to limit the allowed modification for the forecast of the following 3 months for that Beneficiary to a level deemed necessary by Coditel."*

373. De gevolgen van een overrun¹³⁶ zijn in elk geval vrij beperkt voor Coditel aangezien het de bestellingen van de begunstigde dan slechts op een best effort-basis zal afwerken.¹³⁷ De opmerking van Coditel dat een begunstigde meer zou moeten betalen is in dit opzicht dus niet relevant.
374. Ten slotte merkt Mobistar op dat het aantal aanvragen in de webservice niet mag beperkt worden tot het aantal voorspelde aanvragen. Dit is een onterechte voorwaarde van Coditel aangezien de paragrafen 853, 933 en 1038 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011 bepalen dat Coditel geen bindend voorspellingssysteem mag opleggen aan de begunstigde operatoren. Deze extra bestellingen moeten op een best effort-basis door Coditel behandeld worden.

6.8.2.3 Drempel van 50 bestellingen per maand

375. Zonder een succesvolle lancering van zijn product, kan een begunstigde geen winstgevend product ontwikkelen. Teneinde deze lancering niet te belemmeren had 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 Coditel. Het is bijkomend ook nuttig dat wanneer een begunstigde minder dan 50 bestellingen per maand voorziet, hij geen voorspellingen moet geven.
376. Voor de begunstigde operator is deze drempel van 50 lijnen van levensbelang, omdat hij op deze manier minder moeite zal ondervinden om een succesvolle businesscase uit te bouwen. Daarom is het noodzakelijk dat Coditel een dergelijke minimumdrempel hanteert in het referentieaanbod.

6.8.3 Conclusie

377. Het BIPT aanvaardt een voorspelling van het aantal bestellingen per dienst (analoge televisie, digitale televisie en breedband).
378. Voor de beginfase, tijdens de eerste 6 maanden na de ontplooiing van de eerste wholesalebestellingen, acht het BIPT het redelijk om een versoepeld voorspellingssysteem te gebruiken.
379. Daarenboven moet Coditel een drempel van 50 lijnen invoeren betreffende het verplichte gebruik van het voorspellingssysteem om tegemoet te komen aan de speciale omstandigheden die er zijn tijdens de startfase van een nieuw product.

¹³⁶ Dit wil zeggen dat de begunstigde meer effectieve bestellingen heeft dan hij oorspronkelijk voorspeld had.

¹³⁷ Deze aanpak wordt bovendien door Coditel zelf bevestigd in sectie 8 van bijlage 4 "Service Level Agreement": *"As from the first order exceeding the globalized forecasted volume, independently of which Beneficiary might be the cause of this overrun, all orders of all Beneficiaries for the remainder of the month will be carried out by Coditel as soon as possible, according to the remaining capacity available."*

380. Coditel moet een afwijking van 30% toestaan tussen opeenvolgende voorspellingen voor eenzelfde maand. Coditel mag bij een geglobaliseerde underrun van meer dan 20%, de betrokken begunstigde niet beboeten voor de overbodige capaciteit, maar kan wel de voorspellingen van de begunstigde aanpassen voor de volgende drie maanden.
381. Ten slotte mag het aantal aanvragen in de webservice niet beperkt worden tot het aantal voorspelde aanvragen. Deze extra bestellingen moeten op een best effort-wijze door Coditel behandeld worden.

7 DE IMPLEMENTATIEPERIODE

7.1 PROBLEEMSTELLING

382. In hoofdstuk 5 « Etablissement d'un service de revente » beschrijft Coditel de procedure die een geïnteresseerde operator moet doorlopen alvorens er een dienst kan opgestart worden. Meer bepaald beschrijven de secties 5.4 « Procédure de négociation » en 5.5 « Contrat » hoe de implementatie verbonden wordt aan de financiering ervan :

“Van zodra er een overeenkomst is met de alternatieve operator over de financiering van de werken, zal Coditel gedetailleerde specificaties geven. Een project team, bestaande uit teams van Coditel en de alternatieve operator onder leiding van een projectleider van Coditel, zal worden samengesteld. Er zal een contract opgesteld worden dat zal bevatten (1) de elementen uit het referentieaanbod die gewenst worden door de alternatieve operator en (2) de details over de ontwikkelingsfase.”

“Bij de start van de specificatiefase, zullen de twee partijen het ontwikkelingscontract ondertekenen waarna het eerste deel van de kosten van het project gefactureerd wordt.”

383. Betreffende dit onderdeel zal het BIPT zich een oordeel vormen over de wenselijkheid van deze tariefstructuur.
384. Belgacom, Mobistar en KPN pleiten dat de implementatieperiode van zes maanden moet aanvangen na het aannemen van het besluit, overeenkomstig de bepalingen uit de CRC beslissingen, zelfs indien er nog aanpassingen aan het referentieaanbod zouden moeten gebeuren naar aanleiding van dit besluit. Eventuele complexe aanpassingen zouden in parallel kunnen uitgewerkt worden terwijl Coditel start met de implementatie.

7.2 ANALYSE

385. De uitvoeringsfase is essentieel voor de ontwikkeling van een vlotte interface tussen de systemen van de begunstigde en die van Coditel.
386. Het operationeel maken van zijn referentieaanbod overeenkomstig dit besluit, verplicht Coditel ertoe aanzienlijke investeringen te doen. Dit zal nodig zijn om zich te schikken naar de verplichtingen die eraan worden opgelegd door de CRC-beslissing van 1 juli 2011 (nl. zijn netwerk en andere technische en commerciële processen aanpassen om aan derden toegang te verlenen). De omvang van deze investeringen zal worden bepaald door de mate van nieuwigheid van de gereguleerde toegangsproducten (op reglementair, technisch, operationeel en commercieel vlak). De uitvoering van de beslissing van 1 juli 2011 is daarom anders dan die van de overige regulerende maatregelen waaraan de kabeloperatoren vroeger onderworpen waren in het kader van hun activiteiten inzake elektronische communicatie (bv. tarieven van de gespreksafgifte voor de vaste telefonie).

387. 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 een werkelijke belangstelling van de begunstigden aan het licht gebracht om het netwerk van de kabeloperatoren opengesteld te zien voor 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 waarop deze beslissing betrekking heeft. Bovendien rijst een soortgelijke vraag wat betreft de optie van toegang tot de dienst Video on Demand.
388. Hoewel een regulator de ontwikkeling van de concurrentie moet bevorderen, door de voorwaarden te scheppen die de komst van nieuwe spelers vergemakkelijken, kan deze niet handelen in plaats van de alternatieve operatoren. Deze laatsten zijn de enigen die kunnen beslissen om de toegang te vragen tot de producten die door de beslissing van 1 juli 2011 worden gereguleerd. 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), kan dus momenteel niet worden uitgesloten.
389. De nieuwheid van een regulering rechtvaardigt op zichzelf geen specifieke aanpassing van de toepassingsvoorwaarden ervan. Daartegenover staat dat de nieuwheid gecombineerd met de omvang van de investeringen en met de structuur van de vraag, die kenmerkend zijn voor de situatie van de markt die door de beslissing van 1 juli 2011 wordt gereguleerd, volgens het BIPT kunnen rechtvaardigen dat er evenredige en aangepaste maatregelen worden genomen.
390. Dergelijke maatregelen beogen een tweevoudig doel: enerzijds het financiële risico 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 aansporen 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 netwerken voor de concurrentie.

391. De investeringen ten gevolge van de remedies uit de CRC beslissing zijn consequent. De bepalingen hieronder betreffende de implementatieperiode beperken geenszins de investeringen die Coditel zal moeten doen. De bepalingen creëren enkel een evenwicht tussen Coditel en zijn wholesale klanten door het opleggen van een verbintenis tussen Coditel en de wholesale klant waardoor de investeringen van Coditel gedeeltelijk worden gespreid per afgenomen dienst¹³⁸. De forfaitaire som, op zich, is onvoldoende om de gevraagde investeringen te recupereren. Het doel van de som is voornamelijk om ervoor te zorgen dat de interesse van een eventuele begunstigde daadwerkelijk zal resulteren in de afname van de wholesale diensten. Het principe waarbij een voorschot betaald wordt bij een grote aankoop om de intentie tot afname te bekrachtigen is algemeen verspreid.
392. Bovendien is het niet uitgesloten dat er zich onder de aanvragers van toegang operatoren bevinden met een financieel vermogen dat groter is dan dat van Coditel, wat nog meer de gekozen optie bekrachtigt om het investeringsrisico te verdelen over de betrokken operatoren.
393. Rekening houdende met de hierboven uitgewerkte specifieke context heeft het BIPT besloten om de volgende bepalingen aan te nemen in verband met de inwerkingtreding van dit besluit, die bepalend is voor de aanvang van de termijn van uitvoering van het referentieaanbod van Coditel.

7.3 MODALITEITEN

394. 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), treedt dit besluit in werking volgens de keuze van de eerste aanvrager¹³⁹:

394.1. hetzij de dag waarop een eerste aanvrager aan Coditel **een intentieverklaring (letter of intent) overhandigt waarin hij zich ertoe verbindt** onmiddellijk een vaste som te betalen van:

- 200.000 euro voor de doorverkoop van enkel het analoge-televisieaanbod;
- 500.000 euro voor de doorverkoop van het analoge-televisieaanbod gecombineerd met de toegang tot het platform voor digitale televisie;

¹³⁸ Zie ook het ontwerpbesluit van de Raad van het BIPT betreffende de wholesaletarieven voor de diensten voor toegang tot de kabelnetwerken in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad, geconsulteerd op 2 april 2013.

¹³⁹ De keuze van een intentieverklaring maakt het voor de (eerste) aanvrager mogelijk om van Coditel te verkrijgen dat het onmiddellijk zijn referentieaanbod begint operationeel te maken zonder te moeten wachten op de afloop van de onderhandelingen over de toegangsovereenkomst.

- 600.000 euro voor de drie gereguleerde producten samen (doorverkoop van het analoge-televisieaanbod, toegang tot het platform voor digitale televisie en doorverkoop van het aanbod van breedbandtoegang)

394.2. hetzij op de dag waarop **tussen Coditel en de aanvrager een toegangsovereenkomst** wordt gesloten, als deze laatste niet geopteerd heeft voor een intentieverklaring.

395. Na de openbare raadpleging is de hoogte van het bedrag van de vaste sommen die bij de overhandiging van de intentieverklaring vereffend moeten worden, opgetrokken naar een niveau dat dicht in de buurt zou moeten liggen van dat van de bijdrage in de aanvankelijke kosten voor de door de begunstigde gevraagde uitvoering, zoals deze kosten geraamd zijn in het ontwerpbesluit betreffende de tarifaire aspecten van de referentieaanbiedingen. Op die manier kan een groter deel van deze uitvoeringskosten worden gerecupereerd door de kabeloperator, zodra die effectief met deze uitvoering begint. Dit zou het mogelijk moeten maken om de financiële risico's die de kabeloperatoren nemen, beter te compenseren, zonder de mogelijke begunstigten te ontmoedigen door te hoge toegangsdrempels (rekening houdende met het financiële vermogen van de ondernemingen die hun belangstelling hebben laten blijken), maar waarbij ze toch worden verplicht om een vaststaande belangstelling uit te drukken voor de aanbiedingen van de kabeloperatoren voordat ze deze laatsten verplichten om te investeren in de openstelling van hun netwerk voor de concurrentie.
396. In de twee gevallen bedoeld onder 394.1 en 394.2 zal Coditel zijn referentieaanbod uiterlijk zes maanden na de inwerkingtreding operationeel moeten maken.
397. Dit betere beheer van het risico verbonden aan de investeringen heeft de aandacht gekregen van de Europese wetgever in het kader van de aanleg van de nieuwe-generatienetwerken, maar kan grotendeels worden overgezet op de openstelling van de kabel:

"Bij het nastreven van de in de leden 2, 3 en 4 bedoelde beleidsdoelstellingen passen de nationale regelgevende instanties objectieve, doorzichtige, niet-discriminerende en proportionele regelgevingsbeginselen toe, onder meer op de volgende wijze:

(...)

d) zij bevorderen efficiënte investeringen (...) door te zorgen dat er in de toegangsverplichtingen voldoende rekening wordt gehouden met het door de investering genomen risico en door verschillende samenwerkingsafspraken tussen investeerders en partijen die toegang willen hebben, toe te staan om het investeringsrisico te spreiden (...)¹⁴⁰".

¹⁴⁰ Kaderrichtlijn, art. 8, § 5, d).

398. Hieronder worden beide gevallen in meer detail behandeld.

7.3.1 Letter of Intent

399. Wanneer een eerste aanvrager aan Coditel een intentieverklaring (letter of intent) bezorgt, waarin hij zich verbindt om onmiddellijk een vaste som te betalen (waarvan het bedrag varieert naargelang van het of de toegangsproduct(en)) moet Coditel onmiddellijk de daadwerkelijke uitvoering van het referentieaanbod starten zodat dit uiterlijk zes maanden na de mededeling van deze intentieverklaring operationeel wordt. Alle tests die nodig zijn voor de oplossing hebben plaats tijdens deze periode.
400. Coditel zal aan de aanvrager de mededeling van een dergelijke intentieverklaring niet mogen weigeren.
401. Coditel zal onmiddellijk elke intentieverklaring meedelen aan het BIPT zodat dit kan worden gemeld via publicatie op de website van het BIPT.
402. Indien de aldus aangegeven onderhandelingen worden afgesloten met de ondertekening van een toegangscontract tussen Coditel en de aanvrager, zal de vaste som die gestort is naar aanleiding van de intentieverklaring een voorschot vormen, dat zal worden afgetrokken van de sommen die de aanvrager krachtens het toegangscontract verschuldigd zal zijn.
403. In het bijzondere geval van toegang tot een aanbod voor doorverkoop van het analoge televisieaanbod, zal de vaste som die door de eerste aanvrager is betaald naar aanleiding van zijn intentieverklaring, integraal aan hem moeten worden terugbetaald door Coditel, wanneer dit bedrijf definitief een einde maakt aan de levering van analoge televisiediensten op de retailmarkt (analoge switch-off) voordat de termijn van zes maanden verstreken is, waarover het beschikt om zijn referentieaanbod operationeel te maken.
404. Wanneer de onderhandelingen over de toegangsovereenkomst afspringen zal de aanvrager in principe de voordien betaalde vaste som niet kunnen recupereren, onverminderd de mogelijkheid om zijn subjectieve rechten te laten gelden (bijv. op basis van de eventuele precontractuele fout).

405. De mededeling van een intentieverklaring voor een gegeven toegangsproduct van Coditel zal niet meer vereist zijn zodra er een (eerste) intentieverklaring bestaat. Dat betekent dat voor elk toegangsproduct, de mededeling van een intentieverklaring door een begunstigde voldoende is opdat de termijn van zes maanden begint te lopen om het referentieaanbod in verband met dat product operationeel te maken. Deze intentieverklaring zal hetzelfde effect hebben voor iedereen (erga omnes). Meer bepaald zal de uitvoeringstermijn van 6 maanden die op dat ogenblik ingaat, ook gelden voor de eventuele toekomstige begunstigden. De volgende begunstigden zullen dus het voordeel hebben van een kortere uitvoeringstermijn dan de eerste (die geopteerd heeft voor de intentieverklaring). Daaruit vloeit tevens voort dat de uitvoeringstermijn van zes maanden niet noodzakelijk voor de verschillende toegangsproducten op hetzelfde moment zal beginnen lopen.

7.3.2 Het toegangscontract

406. Wanneer de aanvrager niet wenst te opteren voor een intentieverklaring maar een toegangscontract sluit, moet Coditel zijn referentieaanbod uiterlijk zes maanden na het sluiten van dat toegangscontract operationeel maken. Alle tests die nodig zijn voor de oplossing hebben plaats tijdens deze periode.

407. Wegens het "erga omnes"-effect van de intentieverklaring (zie § 456 hierboven) en ook het eerste toegangscontract dat door Coditel is gesloten, zal elke aanvrager die na één van deze twee gebeurtenissen een toegangscontract sluit, het voordeel hebben van een proportioneel verkorte termijn (dus korter dan 6 maanden) voordat Coditel zijn aanbod operationeel maakt. Indien tussen enerzijds de indiening van een intentieverklaring of het sluiten door een derde van een eerste toegangscontract en anderzijds het sluiten van het tweede toegangscontract meer dan 6 maanden verlopen zijn, zal deze (tweede) aanvrager onmiddellijk recht hebben op het voordeel van het aanbod van Coditel.

7.3.3 Termijnen voor onderhandeling

408. De volgende termijnen zijn van toepassing bij het sluiten van een toegangscontract :

408.1. De termijn van 3 weken na aanvraag voor opening van de onderhandelingen waarin de onderhandelingen tot een resultaat moeten leiden, zoals bepaald in de §§ 800, 898 en 996 van de CRC-beslissing, gaat in op het moment waarop het referentieaanbod operationeel is, namelijk 6 maanden na de inwerkingtreding van de goedgekeurde kwalitatieve elementen ervan.

408.2. Overeenkomstig de §§ 798, 896 en 994 van de CRC beslissing begint de termijn van vier maanden waarin de onderhandelingen over toegang aangaande een aanvraag buiten het kader van het referentieaanbod moeten afgerond zijn te lopen vanaf de datum van het verzoek tot toegang.

8 BESLUIT

409. Gelet op de Richtlijnen 2002/21/EG, 2002/19/EG en 2009/140/EG van het Europees Parlement en de Raad;
410. Gelet op de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector;
411. Gelet op de wet van 30 maart 1995 betreffende de elektronische-communicatienetwerken en -diensten en audiovisuele mediadiensten in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad;
412. Gelet op het decreet van 27 maart 2009 betreffende de radio-omroep en de televisie van de Vlaamse Gemeenschap;
413. Gelet op het gecoördineerde decreet van 26 maart 2009 over de audiovisuele mediadiensten van de Franse Gemeenschap;
414. Gelet op het decreet van 27 juni 2005 over de radio-omroep en de filmvoorstellingen van de Duitstalige Gemeenschap;
415. Gelet op het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006 tussen de Federale Staat, de Vlaamse Gemeenschap, de Franstalige Gemeenschap en de Duitstalige Gemeenschap betreffende het wederzijds consulteren bij het opstellen van regelgeving inzake elektronische communicatienetwerken, het uitwisselen van informatie en de uitoefening van de bevoegdheden met betrekking tot elektronische communicatienetwerken door de regulerende instanties bevoegd voor telecommunicatie of radio-omroep en televisie;
416. Gelet op het ontwerpbesluit van het BIPT betreffende het wholesalereferentieaanbod van Coditel in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad, dat aan openbare raadpleging werd onderworpen op 23 januari 2013;
417. Gelet op het ontwerpbesluit van het BIPT dat op 19 juni 2013 is overgezonden aan de CSA, de Medienrat en de VRM;
418. Gelet op de beslissing van de Medienrat van 21 juni 2013 om het ontwerpbesluit aanhangig te maken bij de CRC;
419. Gelet op de beslissing van de CSA van 25 juni 2013 om het ontwerpbesluit aanhangig te maken bij de CRC;
420. Na beraadslaging beslist de CRC :

- 420.1. het referentieaanbod van Coditel integraal aan de opmerkingen in dit besluit moet worden aangepast, en dit ten laatste binnen de 30 dagen vanaf de publicatie van huidig besluit.
- 420.2. onverminderd de §§ 849, 929, 1034 van de beslissing van de CRC van 1 juli 2011¹⁴¹, zal de implementatietermijn van 6 maanden voor het zo aangepaste referentieaanbod van Coditel aanvangen:
- 420.2.1 hetzij de dag waarop een eerste aanvrager aan Coditel **een intentieverklaring (letter of intent) overhandigt waarin hij zich ertoe verbindt** onmiddellijk een vaste som te betalen;¹⁴²
- 420.2.2 hetzij de dag waarop **tussen Coditel en de aanvrager een toegangsovereenkomst** wordt gesloten, als deze laatste niet geopteerd heeft voor een intentieverklaring.
421. Ten slotte wil de CRC Coditel eraan herinneren dat het referentieaanbod te allen tijde moet kunnen gewijzigd worden door het BIPT om rekening te houden met de ontwikkeling van de Coditel-aanbiedingen en de verzoeken van de begunstigden.

¹⁴¹ 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.

¹⁴² De hoogte van deze som hangt af van de gevraagde dienst overeenkomstig §394.1 van deze beslissing.

BEROEPSMOGELIJKHEDEN

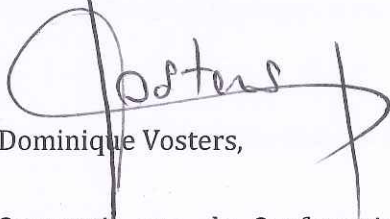
422. Overeenkomstig het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006 tussen de Federale Staat, de Vlaamse Gemeenschap, de Franstalige Gemeenschap en de Duitstalige Gemeenschap betreffende het wederzijds consulteren bij het opstellen van regelgeving inzake elektronische communicatienetwerken, het uitwisselen van informatie en de uitoefening van de bevoegdheden met betrekking tot elektronische communicatienetwerken door de regulerende instanties bevoegd voor telecommunicatie of radio-omroep en televisie is het mogelijk om tegen dit besluit beroep aan te tekenen bij het hof van beroep te Brussel, Poelaertplein 1, B-1000 Brussel binnen zestig dagen na de kennisgeving ervan. Het hoger beroep wordt ingesteld: 1° bij akte van een gerechtsdeurwaarder die aan de tegenpartij wordt betekend; 2° bij een verzoekschrift dat, in zoveel exemplaren als er betrokken partijen zijn, ingediend wordt op de griffie van het gerecht in hoger beroep; 3° bij ter post aangetekende brief die aan de griffie wordt gezonden; 4° bij conclusie, ten aanzien van iedere partij die bij het geding aanwezig of vertegenwoordigd is. Met uitzondering van het geval waarin het hoger beroep bij conclusie wordt ingesteld, vermeldt de akte van hoger beroep, op straffe van nietigheid de vermeldingen van artikel 1057 van het gerechtelijk wetboek.

ONDERTEKENING

Ondertekening van de beslissing van de conferentie van de regulatoren voor de elektronische communicatiesector (CRC) betreffende de wholesale referentieaanbieding van Coditel in het tweetalige gebied Brussel Hoofdstad.

Gedaan te Brussel op 3 september 2013.

Voor de Conferentie,



Dominique Vosters,

Secretaris van de Conferentie
van de Regulators voor de
elektronische
Communicatiesector (CRC)



Jack Hamande,

Voorzitter van de Conferentie
van de Regulators voor de
elektronische
Communicatiesector (CRC)

Annexe A. SAMENVATTING VAN DE CONSULTATIEREACTIES

A.1. BELGACOM

A.1.1. Algemeen

423. Belgacom wenst een onmiddellijke aanvang van de implementatieperiode, met een maximale duur van 6 maanden, nadat het besluit betreffende de kwantitatieve elementen is gepubliceerd.
424. De kabeloperatoren dienen te bevestigen dat het referentieaanbod alle essentiële elementen bevat om de groothandelstoegang die werd opgelegd in de CRC beslissingen effectief operationeel te kunnen maken.
425. Het referentieaanbod dient voldoende gedetailleerd en ontbundeld te zijn, en een beperkt aantal gegroepeerde bijlagen te hebben.
426. Belgacom vraagt een exact overzicht van het volledige dekkinggebied van haar activiteiten.
427. Belgacom is van mening dat de kabeltelevisieoperator een garantie moet geven op het bestaan van “Chinese walls” voor wat betreft diens wholesale en retailafdelingen.
428. Belgacom wenst de schrapping van alle verwijzingen naar kwantitatieve aspecten uit het referentieaanbod dat in het kader van de kwantitatieve beslissing werd opgesteld.
429. Belgacom kan zich niet vinden in de stellingname door de kabeloperatoren dat de begunstigden van het wholesaleaanbod hun producten enkel aan een residentiële gebruiker mogen verkopen, daar dit een belemmering van de concurrentie inhoudt.
430. Tot slot, in het algemeen, dient de concrete uitwerking van de regelgevende maatregelen die betrekking hebben op operationele processen uit deze CRC beslissingen in principe afgestemd te worden met de bestaande uitwerkingen van dergelijke processen binnen andere domeinen van de elektronische communicatie.

A.1.2. Content gerelateerde aspecten

431. Belgacom wenst minstens over een lijst te kunnen beschikken waarin alle zenders worden opgenomen die via analoge kanalen uitgezonden worden op het spreidingsgebied van de kabeloperator. Deze lijst moet aangeven in welke gemeenten de zenders beschikbaar zijn, bijvoorbeeld door vermelding van de verschillende postcodes.
432. Voor wat de contentrechten betreft, meent Belgacom dat de controle op het in bezit zijn en naleven ervan een aangelegenheid is die enkel de Begunstigde en de betrokken omroeporganisaties aanbelangt.

433. Voor wat betreft wijzigingen aan het analoge radio- en televisieaanbod, ontbreekt er volgens Belgacom een proces om deze wijzigingen te communiceren. Vooreerst dient de informatie niet-discriminerend verspreid worden tussen de Begunstigden en de retailklanten van de kabeloperator. Daarnaast dienen notificatietermijnen te worden gerespecteerd van minimaal 6, 12 en 24 maanden respectievelijk voor het toevoegen van een nieuw analog kanaal, de gedeeltelijke verwijdering van één of meerdere analog kanalen, en de volledige stopzetting van een analog aanbod. Bij de volledige afschaffing van het analoge aanbod waarbij de kabeloperator zelf zijn eigen abonnees overzet op een gelijkwaardig – lineair – digitaal alternatief, dient de kabeloperator dit ook als alternatief aan de begunstigden voor analoge doorverkoop aan te bieden.
434. Voor wat het mozaïek- en informatiekanaal betreft, mag dit volgens Belgacom niet enkel ter beschikking staan van de kabeltelevisieoperator ter promotie van hun eigen producten en diensten, maar dient dit kanaal tevens ter promotie van de producten en diensten van de Begunstigde operatoren. Dit dient op gelijke wijze te worden verdeeld onder alle operatoren.

A.1.3. Aansluiting en installaties & certified technicians

435. Belgacom verzoekt dat het referentieaanbod aangepast wordt in overeenstemming met opmerkingen inzake “aansluitingen” en “installaties”, alsmede inzake certified technicians.
436. Doorheen het ontwerpreferentieaanbod en het ontwerpbesluit worden de begrippen installatie en aansluiting door elkaar gebruikt, zonder duidelijke afbakening. Het referentieaanbod dient zeer duidelijk de verschillende mogelijke - meest gangbare - scenario's te onderscheiden.
437. Inzake certified technicians dient het referentieaanbod expliciet te voorzien in een keuzemogelijkheid voor de alternatieve operator die analoge televisie doorverkoopt om ofwel de aansluitingen desgevallend te laten uitvoeren door de kabeltelevisieoperator, ofwel deze zelf uit te voeren.

A.1.4. Voorspellingssysteem

438. Belgacom meent dat inzake de doorverkoop van analoge televisie het opleggen van een voorspellingssysteem niet nuttig en zodoende overbodig is. De noodzaak voor een voorspellingssysteem vindt zijn origine namelijk in het efficiënt kunnen organiseren van de werklust bij de kabeltelevisieoperator. Omwille van de zeer beperkte omvang van mogelijke technische interventies inzake analoge televisie is er geen noodzaak aan dergelijke informatie om deze werklust te kunnen organiseren.

A.1.5. Technische elementen

439. De technische vereisten die worden opgelegd in het kader van de toegang tot een analoge doorverkoop mogen niet wezenlijk verschillen van deze die van toepassing zijn bij de verkoop van analoge televisie aan een eindklant van de kabeltelevisieoperator.

A.1.6. Bestellingen en web-interface

- 440. Voor wat de bestellingsprocedure betreft, dient het referentieaanbod afgestemd te worden op gangbare regelgevende afspraken die gebruikt worden in andere domeinen van de elektronische communicatie sector.
- 441. Zo ontbreekt in het ontwerppreferentieaanbod het volledige overzicht van de nodige gedetailleerde gegevens die de Begunstigde moeten toelaten om een webinterface te kunnen gebruiken voor het beheer van bestellingen.
- 442. Bijgevolg dient de regulator in zijn besluit op te leggen dat deze technische specificaties ter beschikking worden gesteld binnen de twee weken na de kennisgeving van het besluit. De regulator dient erop toe te zien dat deze verplichting wordt nagekomen.

A.1.7. General terms and conditions

- 443. In het algemeen dienen de van toepassing zijnde algemene voorwaarden ervoor te zorgen dat de Begunstigde de betrokken groothandelsdienst kan afnemen door het contract in het referentieaanbod zonder meer te ondertekenen.

A.1.8. LOA

- 444. Belgacom verzoekt dat het ontwerp met voorgestelde teksten en principes inzake “letters of authorisation” worden aangepast om in overeenstemming te zijn met de gangbare regelgeving inzake het vermijden van slamming van elektronische communicatiediensten, wanneer een eindgebruiker afziet van een elektronische-communicatiedienst bij een operator om een elektronischecommunicatiedienst bij een andere operator te verkrijgen.

A.1.9. Implementatie

- 445. De uitvoering van de toegangsmaatregel van doorverkoop van analoge televisie zoals voorgesteld in het ontwerpbesluit van de regulatoren en in het ontwerppreferentieaanbod is in strijd met de principes uit de CRC-beslissingen.
- 446. De implementatie wordt afhankelijk gemaakt van een engagement van de Begunstigde, waar hij principiële beslissingen moet nemen, met onomkeerbare financiële investeringsrisico's die mogelijk volledig onafhankelijk zijn van zijn eigen wil.
- 447. Belgacom betwijfelt de noodzaak van het invoeren door de kabeltelevisieoperator van een “Implementatie en test fase”, minstens voor wat betreft analoge doorverkoop.

A.2. MOBISTAR

A.2.1. Algemene Opmerkingen

- 448. De referentieaanbiedingen hebben een gebrek aan maturiteit: operationele & technische aspecten die noodzakelijk zijn voor de implementatie ontbreken. Er moeten werkgroepen georganiseerd worden om deze aspecten op te klaren. De opgedane kennis met BRxx moet gebruikt worden om sneller een volwaardig aanbod uit te werken

- 449. Een setup fee moet niet-discriminerend, proportioneel & gerechtvaardigd zijn en mag niet een voorwaarde zijn voor het ondertekenen van het contract.
- 450. Een beperking tot residentiële klanten is discriminerend. B2B & wholesale diensten moeten toegestaan worden.
- 451. Chinese walls moeten geïmplementeerd worden.
- 452. Mobistar vraagt toegang tot vaste telefonie via EMTA of andere simpele oplossing.
- 453. Reactietermijnen om op redelijke vragen te antwoorden of om een contract te ondertekenen moeten duidelijk vermeld worden.

A.2.2. Implementatie

- 454. Er is een te grote complexiteit en te veel divergentie tussen de aanbiedingen van de verschillende kabeloperatoren, zodat de implementatietijd & implementatiekosten oplopen voor de alternatieve operator om een nationaal retailaanbod uit te werken. Een gestandaardiseerde oplossing is noodzakelijk om de processen te vereenvoudigen.
- 455. Een gefaseerde implementatie waarbij VOD later geïmplementeerd wordt, is onaanvaardbaar. Klanten verwachten een TV product inclusief VOD & interactiviteit.
- 456. Maar, gelet op de voornoemde complexiteit & de vele ontbrekende elementen vraagt Mobistar wel een gefaseerde implementatie, waarbij fase 1 een doorverkoop aanbod zou moeten zijn.
- 457. Integratietesten & friendly user testen moeten voorzien worden tijdens de implementatiefase.

A.2.3. Zenders

A.2.3.1. Contentrechten

- 458. Mobistar vraagt een analoog aanbod waar de contentrechten reeds inzitten. In het huidige voorstel zou de begunstigde niet van het analoge doorverkoop aanbod gebruik kunnen maken indien de onderhandelingen met één analoge zender falen.
- 459. Het bewijzen van de bekomen contentrechten is onnodig en valt buiten de toegangsverplichting.

A.2.3.2. Eigen Zenders

460. In RO moet duidelijk staan beschreven hoe de begunstigde zijn eigen pakket en product mix kan definiëren. Mobistar moet de kans krijgen een aantal specifieke eigen digitale zenders te distribueren via kabelaanbod. (bijv. Wanneer kabelaar een digitale zender schrapte en begunstigde die wil behouden). Een halve MUX (25Mbps) zou moeten volstaan per begunstigde voor een eigen aanbod.

A.2.3.3. Zenderlijst & Specificaties

461. Een frequentieplan van de zenders moet voorzien worden per regio, en niet enkel via postcode opvraagbaar zijn op een website. In dat plan moeten ook toekomstige evoluties vermeld worden.

462. De zenderlijst moet informatie bevatten over de gebruikte encoding en transportstandaarden.

463. Het Barker kanaal moet verwijderd worden of de promotijd moet evenredig verdeeld worden onder alle operatoren op kabelnetwerk.

464. Volgens Mobistar ontbreekt er informatie over het gebruik van extra informatie in beeldsignalen (ouderlijk toezicht, teletekst, audio dubbing, ondertitels, EPG, ...). De Kabeloperator moet toelichtingen geven over de extra informatie die per kanaal doorgestuurd wordt, alsook over de gebruikte formaten.

465. De zenderlijst moet als een fast scan table via DVB-SSU naar de decoder gestuurd worden.

A.2.3.4. Aanpassing zenderaanbod

466. Elke aanpassing van het analoog zenderaanbod moet door de regulator goedgekeurd worden.

467. Een analoge uitfasering moet 3 jaar op voorhand aangekondigd worden aangezien de voorbereiding ervan met de contentrechtenhouders 2 jaar vraagt.

468. In dit kader stelt Mobistar de volgende notificatietermijnen voor:

- Toevoegen analoge zender: 3 maanden.
- Verwijderen analoge of digitale zender: 1 maand voordat kabeloperator zijn eigen klanten verwittigt.
- Stopzetten analoge diensten: minimum 24 maanden
- Nieuwe digitale zender: meteen na het nemen van de beslissing communiceren.
- Verandering in DVB multiplexing of Audio/Video CODEC: minstens 6 maanden

A.2.4. Certificatie

469. Er is geen nood aan lange certificatieprocedures aangezien DVB-C en DOCSIS volwassen genoeg en goed gekende standaarden zijn.

470. Indien de kabeloperator bijkomende certificatie testen van de decoder vraagt bovenop de standaard, dan moeten die relevant, niet-discriminerend en gerechtvaardigd zijn.
471. Mobistar wil EuroDocsis als certificatiepartner gebruiken. Mobistar wil ook de mogelijkheid hebben om dezelfde modem te gebruiken als de kabeloperator. Daarom moeten de technische specificaties & de tarifiering van die modem opgenomen worden in het aanbod.
472. De technische specificaties (interoperability standards, DVB requirements, DOCSIS inside modem specifications, upgrade mechanism, ...) van de decoder alsook de certificatieprocedure door CAS vendor moeten zo snel mogelijk verstrekt worden

A.2.5. CAS

473. Mobistar moet zijn eigen decoder kunnen ontwikkelen voor een nationaal aanbod en pleit voor een DVB simulcrypt oplossing of een DOCSIS Settop Gateway oplossing zodat er geen 3 verschillende CAS implementaties noodzakelijk zijn.
474. Voor CAS vraagt Mobistar een benadering met 1 gemeenschappelijke simulcrypt interface wat veel eenvoudiger en goedkoper is qua implementatie bij de 3 verschillende kabeloperatoren. Het laat ook 1 CAS en 1 decoder toe bij de begunstigde voor de 3 aanbiedingen in tegenstelling tot de API benadering.
475. In geval van simulcrypt moet elke begunstigde zijn eigen CAS vendor kunnen kiezen en daar een contractuele relatie mee aangaan wat de certificatie van de decoder door CAS vendor gemakkelijker maakt. Mobistar moet kans krijgen om zijn bestaande decoder met ViaAccess als CAS provider verder te gebruiken en te ontwikkelen.
476. In het geval van Simulcrypt standard moet de kabeloperator enkel de Mobistar CAS sleutels (EMM's & ECM's) transparant versturen en is er enkel een minimale CAS infrastructuur van Mobistar in headend van kabelaar nodig (collocatie).
477. Moderne CAS systemen hebben voldoende bescherming tegen piraterij door "chipset pairing", waarbij een specifieke decoder aan één smartcard gekoppeld wordt.
478. Er zijn veel competitieve aspecten verbonden met de CAS, waaronder de certificatie en de implementatie van nieuwe features.

A.2.6. P&O

479. Een speciale verhuisprocedure moet uitgewerkt worden. Een procedure met 2 stappen is niet aanvaardbaar wanneer de klant in hetzelfde dekkingsgebied blijft.
480. Toegang tot de centrale van kabeloperator moet geregeld worden indien daar Mobistar equipment (video server, CAS,...) moet geplaatst worden.

A.2.6.1. **Installatie**

481. Mobistar moet een aansluiting kunnen aanvragen via wholesale voor een klant die nog geen kabelaansluiting heeft.
482. Mobistar vraagt om maximaal één klantenbezoek te doen voor alle installatietaken of reparatietaken samen. Mobistar kan daarvoor techniciens gebruiken die ze zelf certificeert of de reeds door de kabelaar gecertificeerde subcontractors gebruiken. Dit certificatieproces moet in detail zo snel mogelijk gecommuniceerd worden (procedure, noodzakelijke kennis, timing, kosten) en moet identiek zijn voor zowel retail als wholesale.
483. Een gecertificeerde technicien moet in staat zijn 95% van de taken alleen te doen (SNA, NIU installatie, SNR aanpassing, deactivatie, ...).
484. Er is geen NIU installatie nodig wanneer klanten reeds een NIU (digitaal & breedband) hebben of geen NIU nodig (analoog) hebben. Een self install optie moet aanwezig zijn in het geval de eindgebruiker reeds gelijkaardige diensten afnam op het kabelnetwerk.
485. De installateur moet de klant 3 dagen voor het klantenbezoek opbellen/smsen om de installatiedatum te bevestigen. De klant wordt 30min voor het bezoek gebeld.
486. Een installatiedatum moet via een geautomatiseerde interface kunnen bevestigd, aangepast of geannuleerd worden. Dit geldt tevens voor een follow-up klantenbezoek dat in samenspraak met de eindgebruiker moet vastgelegd worden ter plaatse. Net zoals voor retail moet het mogelijk zijn om te installeren op zaterdag en tijdslot indicatie AM/PM te krijgen.
487. Er moet in detail gedefinieerd worden wat er omvat zit in een standaardinstallatie en wat de kostprijs van de mogelijke extra's is. Een standaardinstallatie omvat volgens Mobistar alle werken tot aan de NIU inclusief, 10m coax & 10m netwerkkabel bij de begunstigde. De installatie van elektriciteitsaansluitingen of muuraansluitingen is niet redelijk.
488. Op einde van installatie moet rapport gemaakt worden met kwaliteitparameters van de lijn, bevestiging van goede werking, handtekening klant, extra opties gekozen door klant, ...

A.2.6.2. **Repair**

489. Bij repair onderscheid maken tussen onderbreken & degraderen van een dienst. Wanneer er een impact op regionaal niveau is, moet het ook buiten business uren opgelost worden.
490. Helpdeskuren moeten zelfde zijn als voor retail.
491. Een preventief onderhoud moet 5 dagen op voorhand gecommuniceerd worden.

492. Wat netwerk supervisie en monitoring betreft, moet er duidelijk zijn welke elementen hieronder vallen en van waar de verantwoordelijkheid voor Mobistar begint. Voor supervisie- en probleemoplossing moet Mobistar via het netwerk van de kabelaar de toegang krijgen tot real-time modeminfo (software release, profile, kanalen, signaalniveaus), de modem kunnen herstarten en de performantie meten.

A.2.6.3. IT

493. Om problemen bij de klant op te lossen, moet Mobistar via de remote management console toegang o.a. de volgende zaken kunnen checken : Signaalniveaus, Service parameters (service flow, speed,...) & IP connectivity ("remote ping").

494. De eligibility tool moet voldoende nauwkeurig zijn om foute verkopen te vermijden en moet 24/7 beschikbaar zijn voor webverkoop. De tool moet naast de beschikbare diensten ook info geven over de beschikbare kanalen, de aanwezigheid van NIU, de beschikbare breedbandsnelheid. Als er reeds een modem aanwezig is dan moeten de uitgelezen snelheid, SNR & round trip delay getoond worden.

495. Aanpassingen aan IT interface en processen moeten 3 à 12 maanden op voorhand gecommuniceerd worden afhankelijk van de impact van de verandering. Een tabel moet toegevoegd worden aan RO met alle mogelijke veranderingen die kunnen optreden, waarbij er tevens indeling gemaakt wordt op basis van impact.

496. IT maintenance mag niet gebeuren tijdens shopuren. Dit zou een zware impact op verkoop kunnen hebben.

497. Er moet een fall back procedure zijn wanneer IT systeem down is.

A.2.6.4. Massamigratie

498. Mobistar gaat akkoord met het toevoegen van massamigratie procedures. 200 migraties per dag is redelijk.

A.2.6.5. Billing

499. Onduidelijk of het verkeer tussen 2 gebruikers die verbonden zijn aan dezelfde CMTS via Mobistar netwerk passeert. Indien niet, dan moet dergelijk data verbruik meegedeeld worden voor facturatie doeleinden.

A.2.7. Breedband

500. Aanpassingen aan breedbandaanbod (bijv. addition, change or removal of speed profiles, change in the DOCSIS infrastructure, standards) moeten 3 à 12 maanden op voorhand gecommuniceerd worden afhankelijk van de impact van de verandering.

501. Eenvoudiger implementatie en provisioning van breedband is mogelijk via de DVB simulcrypt standaard, waarbij één gemeenschappelijke DOCSIS OSS interface gecreëerd wordt op basis van DHCP/TFTP. In Frankrijk wordt dit gebruikt door Numéricable die aan Bouygues wholesalediensten aanbiedt. Op die manier krijgt de begunstigde meer onafhankelijkheid en kan de kabeloperator nog de controle behouden via de CMTS management console.
502. Mobistar verkiest de Virtual routing oplossing van Tectéo/Brutélé/Voo & Numericable boven de GRE tunneling die Telenet voorstelt en die ze zelf niet voor retail gebruikt. Maar een verdere vereenvoudiging is volgens Mobistar mogelijk door optioneel de bestaande routing & connectie tot internet via bestaande peeringcontracten van de kabeloperator te gebruiken.
503. Mobistar is bereid zelf de TFTP server te beheren, die het configuratiebestand (snelheid & QoS) naar de modem stuurt. Mobistar gaat akkoord dat de kabeloperator deze configuratiebestanden op voorhand valideert, maar dit moet wel voldoende snel (binnen de 5 WD) gebeuren.
504. Er is geen extra complexiteit in netwerk als er meer profielen zijn. 8 dedicated profielen per begunstigde zou moeten volstaan.
505. De kabeloperator moet meer info geven over IP adresgebruik & migratie van IPv4 naar IPv6.
506. Er is informatie nodig over hoe CMTS kan geconfigureerd worden voor legale interceptie en tapping.

A.2.8. Interactiviteit

507. Interactieve diensten zoals netwerk PVR, tweede scherm, TV widgets, afstandsbediening, enz., moeten op een transparante manier kunnen aangeboden worden door Mobistar over het netwerk van de kabeloperator.
508. In het RO mag er geen enkel verbod staan om tablets, smartphones, pc, e.d. te gebruiken voor second screen applicaties. Mobistar wil het tv signaal hiervoor hergebruiken.
509. De regulatoren zouden een gemeenschappelijke standaard/platform moeten opleggen voor de distributie van catch up content gezien de grote verschillen tussen broadcasters. Mobistar wil gebruik maken van de content die de kabeloperator reeds verzameld heeft.
510. Wat interactiviteit betreft ontbreekt gedetailleerde informatie over het installeren en de specificaties (IP architectuur, routing, interconnectie, service flow parameters,...) van het bidirectioneel return path. Service flow & QoS moeten door Mobistar kunnen beheerd worden.

A.2.9. SLA & Forecasts

A.2.9.1. Forecasts

511. De forecasts mogen niet gebruikt worden om SLA verplichtingen te ontlopen. Het niveau van detail moet op een niet-discriminerende manier worden vastgelegd.
512. De gevraagde forecast is te gedetailleerd en onredelijk. Dezelfde regels als voor retail moeten van toepassing zijn. Een kwartaalforecast voor elke productlijn (analoog, digitaal, breedband) geglobaliseerd over alle spelers is redelijk. Het niet aanbieden van een SLA bij incorrecte forecast is discriminerend.
513. Er moet voldoende vrijheid zijn om originele forecasts aan te passen zonder dat dit tot het wegvallen van SLA verplichtingen leidt.

A.2.9.2. SLA

514. De SLA timers zijn veel te hoog. Op basis van steekproef blijkt dat een retailklant meestal binnen de 2 weken opgeleverd kan worden. Non-discriminatie is noodzakelijk. Mobistar stelt lagere waarden voor.
515. Mobistar vraagt bijkomende SLA op de levering van de diensten (validatie, totale tijd om te activeren, respecteren afspraak, respecteren opleveringsdatum, ...)
516. Nood aan bijkomende SLA op de beschikbaarheid (99.5%) & de snelheid van de IT systemen alsook de correctheid van de informatie die door de IT systemen verstrekt wordt.
517. SLA compensaties moeten van toepassing zijn op alle volumes, gemakkelijk te berekenen, voldoende hoog om aan te zetten tot verbetering en de schade te compenseren. Huidige compensaties moeten hoger zijn omdat Mobistar niet alleen de maandelijkse huur verliest, maar daarnaast ook extra operationele kosten en imagoschade heeft. Er mogen geen achterpoortjes zijn om eraan te ontsnappen.
518. Geen SLAs tijdens de eerste 6 maanden betekent het wegvallen van druk om degelijke dienstverlening te geven. Mobistar is voorstander van learning curve gedurende de eerste 2 maanden.
519. De learning curve moet een curve voor de hele markt zijn. Ze begint te lopen van zodra de eerste operator een wholesaledienst afneemt en niet telkens opnieuw bij de volgende operatoren.
520. Voor repair stelt Mobistar voor om 4 prioriteitsniveaus in te voeren met daaraan gekoppeld een verschillende SLA :

Objectives	Resolution time for service interruption for multiple customers in same region	Resolution time for service degradation for multiple customers in same region	Resolution time for service interruption for one customer	Resolution time for service degradation for one customer
80 %	4H	8H	4WH*	1WD*
90%	6H	12H	8WH*	2WD*
95 %	8H	16H	1WD*	3WD*
100%	12H	24H	2WD*	4WD*

* Working Hours (HW) /Working Days (WD) to be defined in line with opening hours of retail services helpdesk eg. 8-21 mon-fr; 9-21 sat, sun, holidays

521. De SLA reporting moet gratis publiek gemaakt worden.

522. Bij volgende zaken is een stopklok niet gerechtvaardigd : (i) Installation is not possible, (ii) repair is not possible. Daarnaast moeten volgende zaken verduidelijkt worden: (i) contact-details incomplete or incorrect (een misspelde naam kan geen reden zijn) , (ii) repairs because the installation was not conform (it should be avoided that any reason is misused in order to use a stop-clock).

A.2.9.3. GT&C

523. De kabeloperator mag niet tussenkomen in de contractuele relatie tussen Mobistar en de klant.

524. Wanneer er geen NIU is (bijv. analoog) moet de plaats waar de coaxkabel het huis binnenkomt als scheidingspunt tussen de 2 netwerken gedefinieerd worden.

525. Mobistar bevestigt dat ze "full ownership" van de klant wil en dat ze verantwoordelijk is voor klantenacquisitie.

526. Een LoA is disproportioneel: een ondertekend contract moet voldoende bewijs zijn. Een klant zal nooit klantnummer kabeloperator bij zich hebben in de Mobistar shop.

A.2.9.4. VOD

527. Mobistar vraagt VOD over DOCSIS als oplossing. Op basis van netneutraliteit moet dit mogelijk zijn. VOD over DOCSIS zou op basis van non-discriminatie ook mogelijk moeten zijn als de klant geen breedband afneemt. Het VOD volume mag niet in rekening genomen worden voor volumelimiet breedband.
528. Indien VoD oplossing over breedband niet lukt, dan is de Tecteo/Brutélé oplossing het meest aangewezen. Een VOD oplossing op basis van het delen van EDGE QAM resources vraagt echter veel integratie.
529. Volgens de inschatting van Mobistar zullen er per optische node maximum 6 extra VoD sessies op hetzelfde moment actief zijn, zodat VOD over DOCSIS aanleiding geeft tot een breedbandverbruik van max 16Mbps, wat minimaal is vergeleken bij de minimaal 200Mbps die voorzien werd voor dataverbruik. Daarnaast vereist het progressief downloaden ook minder beheer dan een continu streamingverkeer. Het is de efficiëntste en goedkoopste oplossing.
530. Een verdere technologische evolutie naar betere compressie en minder huizen per node zal ervoor zorgen dat de belasting van VoD over DOCSIS per node minder wordt.

A.2.10. Specifieke opmerkingen over bepaalde kabeloperatoren

A.2.10.1. Telenet

531. Mobistar vraagt een beter gestructureerd aanbod waar ook de ontbrekende elementen aan toegevoegd worden.
532. Er wordt geen informatie gegeven over hoe de diensten die aan Mobistar klanten geleverd worden, getraceerd & gemonitord worden: bijv. afleveren van de VOD aan de eindklant.
533. Mobistar wil een pre-invoice op basis van de maandelijks gerapporteerde volumes (en niet de forecasts). Er moet duidelijkheid zijn over hoe het dagelijks VoD verbruik & de eenmalige tarieven aangerekend worden.
534. De connectie van de eigen CAS via een specifieke IT interface / proxy architectuur aan HeadEnd van Telenet is veel te complex en onnodig. Een goedkopere oplossing via simulcrypt standaard volstaat.
535. Slechts  en CAS-systeem voor derden toelaten is discriminerend.
536. Onaanvaardbaar dat Telenet alle interactieve diensten verbiedt die verschillend zijn van VOD, Radio&TV en EPG. Dit laat niet toe om te differentiëren.

537. De verplichting om GRE tunneling toe te passen voor al het IP verkeer (breedband, interactiviteit) is disproportioneel en niet in lijn met de DOCSIS specificaties. Daarnaast is het discriminerend omdat het niet voor retail wordt toegepast. Het is een verouderde technologie die in veel apparatuur niet meer ondersteund wordt en voor extra kosten en lagere bandbreedtes zorgt.
538. DOCSIS standaard & modem certificatie door Excentis en de DVB-C standaard & decoder certificatie door CAS verstreker zouden moeten volstaan. "Proof Of Concept" met verdere certificatie door Telenet voor elk nieuw toestel is overbodig.
539. De modem certificatie proces in TLN-WRO-TA-B-C-PAAA is niet relevant van zodra de oplevering gevalideerd werd per regio via een officiële ontvangst.
540. Mobistar moet in staat zijn de modem te controleren. Er is geen reden waarom dit gecontroleerd moet worden door Telenet en via proxies moet verlopen.
541. Telenet moet beschrijven wat de procedures zijn voor klanten die netwerkveiligheid in gevaar brengen. Acties moeten in samenspraak met begunstigde genomen worden.
542. Geen ondergrens van aantal bestellingen voor SLA.
543. Het gebruik van eligibility tool mag niet aangerekend worden aangezien het om basisservice gaat.
544. De tarieven voor analoge TV mogen niet duurder zijn omdat er digitale kanalen meegeleverd worden.
545. De VOD oplossing van Telenet is te complex:
- Een specifieke API moet voorzien worden tussen VOD van Telenet en decoder/CAS van begunstigde wat niet evident is.
 - Slechts 2 onderdelingniveaus in de catalogus mogelijk.
 - Een specifieke beeldencodering (lichtststerkte, zwartniveau, ...) wordt opgelegd en bandbreedtekwaliiteit moet dezelfde zijn als Telenet wat onredelijk is.
 - Er moet meer duidelijkheid zijn over het verdelen van de bandbreedte, want RO verdeelt het op basis van "the relative weight of the AO customer base on that node/area." wat onduidelijk is.
 - Geen info over eigen content toevoegen / CMS beschrijving.

A.2.10.2. Coditel

- 546. Een inschatting van aantal NIU installaties is onmogelijk omdat Mobistar geen zicht heeft op hoeveel er reeds geïnstalleerd zijn. Het betalen van penalties voor overschatting van de volumes is onaanvaardbaar.
- 547. Het aantal aanvragen via webservice mag niet beperkt worden tot de gemaakte forecast.
- 548. De voorwaarden in hoofdstuk 5 omtrent implementatiekosten en bankgarantie zijn disproportioneel. De implementatietijd is te lang.
- 549. Er moet verduidelijkt worden wat er gebeurt met klanten die nog geen NIU hebben.
- 550. Een publiek statisch IP adres moet een optie blijven, geen standaard instelling.
- 551. Een procedure voor het upgraden van firmware van de tv decoder moet voorzien worden.
- 552. Er moeten minstens twee interconnectiepunten zijn. Eén volstaat niet wegens gebrek aan redundantie.
- 553. Mobistar moet de parameters van de klant (breedbandsnelheid, tv boeketten, ...) kunnen aanpassen zonder tussenkomst kabeloperator.
- 554. Onduidelijk of de activatie timer niet van toepassing is op klantenbezoek of dat de afwezigheid van een klant aanleiding geeft tot stopklok.
- 555. De verplichting om minimaal het digitaal TV basispakket van Coditel met 130 kanalen te nemen is onaanvaardbaar. Een filtering van kanalen kan heel gemakkelijk door de CAS gebeuren. Een aangepaste zenderlijst voor de begunstigde moet mogelijk zijn.

A.2.10.3. Brutélé

- 556. De facturatie mag enkel beginnen na een complete activering van de klant.
- 557. De ontbrekende GT&C sectie is noodzakelijk om het aanbod te kunnen evalueren.
- 558. Het overnemen van de retailclausules van Brutélé in retailcontracten van Mobistar is onaanvaardbaar.
- 559. Er is geen reden waarom Mobistar aansprakelijk is ten aanzien van derden indien het contract wordt stopgezet.
- 560. Zaterdag als "open days" definiëren aangezien winkels open zijn.
- 561. Een onbetaalde retailfactuur tussen klant en kabelaar mag geen impact hebben op wholesaledienstverlening.

562. Volgende zin is onaanvaardbaar: "De facturering van het abonnement door <Begunstigde> zal ophouden en worden overgedragen aan TECTEO in geval van maatregelen ter bescherming van de continuïteit van de dienst voor de eindgebruiker. "
563. Voor de binnenhuisbekabeling mogen geen merken opgelegd worden enkel nationale/europese standaarden. Dezelfde kabels moeten bruikbaar zijn bij de 3 kabeloperatoren.
564. Een interconnectie met 2 POPs ipv 6 POPs voor nationale dekking zou voldoende moeten zijn.

A.3. KPN GROUP BELGIUM

565. KPN Group Belgium beschikt via SNOW over een basis-aanbod dat zij graag zou uitbreiden met een aanbod gebaseerd op de kabel. Er kijken vandaag nog steeds zowat 3 tot 4 op de vijf huishoudens via hun historische kabeltelevisieoperator. Dit wijst op het blijvende belang van kabel voor de televisiedistributie.
566. Een uitermate snelle uitvoering zonder verdere hindernissen moet gegarandeerd worden. De implementatie (maximum 6 maanden) dient – zoals voorzien in de beslissingen van 1 juli 2011 - onmiddellijk te starten na het definitief worden van minstens het kwalitatief besluit.
567. De implementatie moet onmiddellijk gebeuren door de kabelaars, zonder dat er een precontractuele of contractuele verbintenis getekend wordt. Voorafbetaling is een extra drempel en dit zou de concurrentie afschrikken. In elk geval dient een voorafbetaling afgewogen te worden t.o.v. de noodzaak voor stabiliteit.
568. Er moet vermeden worden dat de kabeloperatoren in een klap en op korte termijn analoge TV gewoon kunnen uitschakelen. Stabiliteit is noodzakelijk om commerciële beslissingen te kunnen nemen.
569. Een volwaardig alternatief voor de uitfasering van analoog moet voorzien worden. Bijvoorbeeld de doorverkoop van een gedigitaliseerd basisaanbod.
570. Er moet vermeden worden dat kabeltelevisieoperatoren "exclusiviteitsdeals" zouden sluiten met zenders om de doorverkoop van analoge kabeltelevisie te belemmeren. Wijzigingen in het zenderaanbod bij de kabelaar hebben een impact op afnemer aanbod door lange termijn contracten met zenders.
571. De groothandelsprijs moet zo snel mogelijk en zo competitief mogelijk worden vastgelegd.
572. Er is nood aan eenvoudige processen voor het overnemen van kabelklanten door alternatieve operatoren (ook inzake aansluiting of installaties).

A.4. CODITEL

A.4.1. Implementatieperiode en -termijn

573. Indien Coditel de implementatietermijn van 6 maanden in acht moet nemen, zal de implementatiefase meer moeten geconcentreerd zijn en waarschijnlijk de kostprijs van de implementatiefase opdrijven.

A.4.2. Technische elementen

A.4.2.1. CAS-systeem

574. Conform de opmerkingen geformuleerd door het BIPT in deel 4.1.2. stelt Coditel een aantal bijlagen (5) betreffende de CAS-systemen ter beschikking.

A.4.2.2. VOD-architectuur

575. Coditel heeft van Numéricable France de garantie gekregen dat de openstelling van het VOD NF-platform voor een Belgische OA op het NB-netwerk zal worden toegestaan op dezelfde wijze als NF-NB. De investeringen zullen beperkt worden tot de IT-parameterkeuze en de capaciteit van het computernetwerk.
576. VOD via IP is dus niet langer nodig en zal de risico's van netwerkverzadiging en de problemen in verband met de dienstkwaliteit beperken. Dit zal het mogelijk maken om dezelfde dienstkwaliteit te bieden als momenteel wordt geboden aan de particuliere klanten van Coditel, wat niet het geval zou zijn bij een oplossing via IP.

A.4.3. Operationele elementen

A.4.3.1. Breedbandprofielen

577. Er is inderdaad een evolutie in de retailprofielen ten aanzien van de wholesaleprofielen. We stellen voor om te wachten op de commentaar van de sector om onze suggesties van profielen af te stemmen op hun wensen.

A.4.3.2. IP Streaming

578. Coditel biedt deze dienst momenteel niet aan zijn particuliere klanten.

A.4.3.3. Beschrijving van de diensten - Beheer van gedeelde middelen

579. Coditel zal de OLO's inlichten op dezelfde manier als waarop het zijn klanten informeert (klanten weten niet welke maatregelen worden genomen om een correct gebruik van het netwerk te garanderen).

A.4.3.4. Compensaties

580. Coditel ziet geen problemen in de toepassing van compensaties op voorwaarde dat ze symmetrisch zijn.

A.4.4. Opstelling van algemene voorwaarden

A.4.4.1. Schorsing van de diensten

581. Wat dit betreft, verwijst Coditel naar zijn algemene voorwaarden die gelden voor zijn particuliere klanten.

A.4.4.2. Termination

582. 'Substantial modification of the economics of the contract' wil zeggen stopzetting van de commercialisatie van bepaalde producten zoals de analoge die niet langer rendabel zouden zijn.

A.4.4.3. Bijlage 4 wijziging van de bestelling

583. Manuele correcties zijn mogelijk maar zullen betalend zijn.

584. Voor het overige gaat Coditel akkoord met de opmerkingen van het BIPT en verbindt het zich ertoe zijn referentieaanbod en/of de bijlagen in die zin aan te passen.