

**ENTSCHEIDUNG DER
KONFERENZ DER REGULIERUNGSBEHÖRDEN FÜR
DEN BEREICH DER ELEKTRONISCHEN KOMMUNIKATION
(KRK)**

VOM 3. SEPTEMBER 2013

**ÜBER DAS GROSßHANDELSTANDARDANGEBOT VON
TECTEO**

(IM DEUTSCHEN SPRACHGEBIET)

VORHERGEHENDE BESTIMMUNG

1. Diese Entscheidung wird von der Konferenz der Regulierungsbehörden für den Bereich der elektronischen Kommunikation (nachstehend KRK) im Rahmen des Zusammenarbeitsabkommens vom 17. November 2006 zur gegenseitigen Konsultation bei der Ausarbeitung der Gesetzgebung über elektronische Kommunikationsnetze, zum Informationsaustausch und zur Ausübung der Zuständigkeiten im Bereich der elektronischen Kommunikationsnetze durch die Regulierungsbehörden für Telekommunikation beziehungsweise Rundfunk und Fernsehen.
2. Am 27. August 2013 hat der MEDIENRAT seinen Entwurf eines Beschlusses über das Großhandelstandardangebot von TECTEO dem BIPT, dem CSA und dem VRM gemäß Artikel 3 Absatz 1 des oben genannten Abkommens übermittelt. Gemäß Artikel 3 Absatz 2 dieses Abkommens hat das BIPT beantragt, dass die KRK angerufen wird.
3. Diese Entscheidung muss daher vor dem Hintergrund dieser Zusammenarbeit in Betracht gezogen werden. Die KRK macht sich die durch den MEDIENRAT im dem BIPT, dem CSA und dem VRM vorgelegten Beschlussentwurf gemachten Analyse und Schlussfolgerungen zu eigen, jedoch mit den Änderungen, die die KRK im Rahmen der Zusammenarbeit zwischen den Regulierungsbehörden vorgenommen hat.

Ergebnisse der Konsultation mit den Medienregulierungsbehörden

4. Gemäß Artikel 3 Absatz 1 des oben genannten Abkommens hat der MEDIENRAT seinen Entwurf eines Beschlusses über das Großhandelstandardangebot von TECTEO am 27. August 2013 dem BIPT, dem CSA und dem VRM übermittelt.
5. Nach Erhalt dieses Entwurfs und gemäß Artikel 3 Absatz 2 des oben genannten Abkommens hat das BIPT am 21. Juni 2013 einen Antrag auf Verweisung an die Konferenz der Regulierungsbehörden für den Bereich der elektronischen Kommunikation (KRK) eingereicht.

6. Am 28. Juni 2013 traf sich die KRK, um nach Beratung den *Entwurf eines Beschlusses über über das Großhandelstandardangebot von TECTEO (im deutschen Sprachgebiet)* zu verabschieden, so dass sie der Europäischen Kommission, dem GEREK und den anderen nationalen Regulierungsbehörden vorgelegt werden.

Inhaltsverzeichnis

Voorafgaande bepaling	3
1 Einleitung	7
2 Verfahren	8
2.1 Verlauf des Verfahrens	8
2.2 Die öffentliche Konsultation.....	9
2.3 Die Konsultation der Mediaregulatoren.....	9
2.4 Die Europäische Konsultation	11
3 Rechtsrahmen	15
4 Analyse des Standardangebotes für die Großhandeldienste von Tecteo.....	18
4.1 Kennisgeving van wijzigingen	18
4.2 Conditional Access System (CAS-system)	24
4.3 Zertifizierung von Material und Technikern.....	39
4.4 De doorverkoop van de overeenkomst aan de andere operatoren	44
4.5 Termijnen en elementen die verstrekt moeten worden voor implementatie.	45
4.6 Overzicht van analoge en digitale kanalen	46
4.7 Video on Demand (VoD)	49
4.8 Interactiviteit	55
4.9 De breedbandprofielen.....	59
4.10 Ontbrekende delen.....	63
4.11 Detaillierte Bemerkungen über das Standardangebot.....	68
5 Operationele procedures	76
5.1 De uitwerking van de operationele processen	76
5.2 Activatie en demarcatiepunt.....	85
5.3 Migratie procedure	88
5.4 Massa-migratie procedure	90
5.5 Volumes voor installaties	93

6	SLA & Voorspellingssysteem	95
6.1	De leercurve	97
6.2	SLA Validierung	99
6.3	Een verschillende SLA für die Durchführung der Bestellung mit und ohne Kundenbesuch.....	101
6.4	SLA Reparatie	104
6.5	SLA Done	108
6.6	Die Anwendung des Stoppuhr-Prinzips	110
6.7	Reporting & KPI's	112
6.8	Die Berechnung der Entschädigungen	115
6.9	Voorspellingssysteem	120
7	Die Umsetzungsperiode	130
7.1	Problemstellung	130
7.2	Analyse.....	130
7.3	Modaliteiten	132
8	Beschluss	137
9	Rechtsbehelfsbelehrung.....	138
10	Unterschriften	140

1 EINLEITUNG

7. Am 1. Juli 2011 hat die Konferenz der Regulierungsbehörden für elektronische Kommunikation (im Folgenden: KRK) eine Entscheidung über die Analyse des Marktes für Fernsehdienste im deutschen Sprachgebiet verabschiedet. In dieser Entscheidung wurde dem Betreiber mit beträchtlicher Marktmacht, d.h. Tecteo, eine Reihe von Großhandelmaßnahmen auferlegt. Dieser Betreiber muss sein Netzwerk für alternative Betreiber eröffnen, damit diese folgende Dienstleistungen anbieten:
- Zugang zu einem Weiterveräußerungsangebot für ihren analogen Fernsehangebot;
 - Zugang zu ihrer digitalen TV-Plattform;
 - Zugang zu ihrem Weiterveräußerungsangebot für Breitband-Internet.
8. Darüber hinaus ist dieser Betreiber mit beträchtlicher Marktmacht auch einer Transparenzverpflichtung unterworfen worden. Diese Verpflichtung beinhaltet unter anderem, dass dieser Betreiber ein öffentliches Standardangebot betreffend diese drei Großhandelzugangsverpflichtungen 6 Monate nach dem Inkrafttreten der KRK-Entscheidung vom 1. Juli 2011 zu entwickeln hat.
9. Als Medienregulator im deutschen Sprachgebiet ist die Beschlusskammer des Medienrates der Deutschsprachigen Gemeinschaft (nachstehend: MEDIENRAT) für die Umsetzung dieses Beschlusses für den Betreiber, die in diesem Gebiet Dienste anbietet – d.h. Tecteo – zuständig.

2 VERFAHREN

2.1 VERLAUF DES VERFAHRENS

10. Ab dem Inkrafttreten der KRK-Entscheidung über das Fernsehen am 1. August 2011 hatte Tecteo sechs Monate, um dem MEDIENRAT den Vorschlag eines Standardangebots zu unterbreiten. Tecteo hat den Entwurf eines Standardangebots am 31. Januar 2012 vorgelegt.
11. Der Entwurf vom 31. Januar 2012 erschien nach einer vollständigen Analyse des MEDIENRATS noch nicht ausreichend im Hinblick auf das, was man vernünftigerweise erwarten kann, um die Ziele der Transparenzverpflichtung zu erreichen. Deshalb hat der MEDIENRAT Tecteo am 9. August 2012 eine nicht erschöpfende Auflistung von Bemerkungen zu dem eingereichten Standardangebot übermittelt. Diese Vorgehensweise diente dazu, Tecteo bereits auf einige potenzielle Probleme in seinem Standardangebot aufmerksam zu machen und auf die noch vorhandenen Unvollständigkeiten seines Angebots hinzuweisen. Außerdem hat der MEDIENRAT zu diesem Zeitpunkt auch ein Modell von Standardangebot unterbreitet, um ein besseres Gesamtbild seines Standpunkts über die von Tecteo empfangenen Dokumente zu geben und um eine Illustration dessen, was ein zufriedenstellendes Ergebnis darstellen würde, zu geben.
12. Auch durch dieses Schreiben vom 9. August 2012 hat Tecteo einen Zeitraum bis zum 17. September 2012 erhalten, um sein Standardangebot zu vervollständigen und wurde darum gebeten, bis zu diesem Zeitpunkt sein Standardangebot gemäß den Bemerkungen des MEDIENRATS anzupassen. Außerdem wurde gefragt, die Unterschiede mit dem Modell-Standardangebot zu zeigen und zu erklären.
13. Am 17. September 2012 hat der MEDIENRAT die geänderte Fassung des Standardangebots von Tecteo erhalten. Danach gab es noch eine Versammlung mit Tecteo, die am 19. September 2012 stattgefunden hat. Tecteo hat anschließend am 17. Oktober 2012 zusätzliche Anpassungen dem MEDIENRAT übermittelt. Eine nichtvertrauliche Fassung des Standardangebots wurde dem MEDIENRAT am 6. November übermittelt.

2.2 DIE ÖFFENTLICHE KONSULTATION

2.2.1 Rechtsgrundlage

14. Die öffentliche Konsultation wird nach Artikel 103 § 1 des Dekretes vom 27. Juni 2005 über die audiovisuellen Mediendienste und die Kinovorstellungen (nachstehend: des Dekretes vom 27. Juni 2005) organisiert:

„§ 1 - Abgesehen von den Fällen gemäß § 2 Absatz 5 oder Artikel 100 gibt die Beschlusskammer interessierten Kreisen innerhalb einer angemessenen Frist Gelegenheit zur Stellungnahme zum Entwurf von Maßnahmen, die sie gemäß diesem Dekret zu treffen gedenkt oder mit denen sie beabsichtigt, Einschränkungen gemäß Artikel 49 § 4 und § 5 aufzuerlegen, die beträchtliche Auswirkungen auf den betreffenden Markt haben werden. Die Anhörungsverfahren sowie deren Ergebnisse werden von der Beschlusskammer veröffentlicht. Hiervon unberührt ist die Wahrung von Betriebs- oder Geschäftsgeheimnissen der Beteiligten gemäß Artikel 108. Die Beschlusskammer richtet zu diesem Zweck eine einheitliche Informationsstelle ein, bei der eine Liste aller laufenden Anhörungen geführt wird.“

2.2.2 Verlauf der Konsultation

15. Am 21. Dezember 2012 hat der MEDIENRAT eine öffentliche Konsultation über den vorliegenden Beschlussentwurf gestartet. Am 20. Februar 2013 empfing der MEDIENRAT Rückmeldungen von Belgacom, Mobistar und Tecteo.

2.3 DIE KONSULTATION DER MEDIAREGULATOREN

2.3.1 Rechtsgrundlage

16. Angesichts der Rechtsprechung des Verfassungsgerichtshofs wurde das Zusammenarbeitsabkommen vom 17. November 2006 zwischen dem Föderalstaat, der Flämischen Gemeinschaft, der Französischen Gemeinschaft und der Deutschsprachigen Gemeinschaft zur gegenseitigen Konsultation bei der Ausarbeitung der Gesetzgebung über elektronische Kommunikationsnetze, zum

Informationsaustausch und zur Ausübung der Zuständigkeiten im Bereich der elektronischen Kommunikationsnetze durch die Regulierungsbehörden für Telekommunikation beziehungsweise Rundfunk und Fernsehen abgeschlossen.¹

17. In Artikel 3 des Zusammenarbeitsabkommens vom 17. November 2006 ist vorgesehen, dass in bestimmten Fällen ein Entscheidungsentwurf an die anderen Regulierungsbehörden übermittelt werden muss:

„Art. 3 - Jeder Entscheidungsentwurf einer Regulierungsbehörde in Bezug auf elektronische Kommunikationsnetze wird von der betreffenden Behörde an die anderen in Artikel 2 Ziffer 2 dieses Zusammenarbeitsabkommens genannten Regulierungsbehörden übermittelt.

Die konsultierten Regulierungsbehörden teilen der Regulierungsbehörde, die den Entscheidungsentwurf übermittelt hat, innerhalb von 14 Kalendertagen ihre Bemerkungen mit. Innerhalb dieser Frist kann jede der konsultierten Regulierungsbehörden beantragen, dass der Entscheidungsentwurf der Konferenz der Regulierungsbehörden für den Bereich der elektronischen Kommunikation (nachstehend KRK genannt) unterbreitet wird. Dieser Antrag auf unmittelbare Verweisung an die KRK wird begründet.

Die betreffende Regulierungsbehörde berücksichtigt die Bemerkungen, die die anderen Regulierungsbehörden ihr mitgeteilt haben, und übermittelt den geänderten Entscheidungsentwurf den anderen Regulierungsbehörden“.

2.3.2 Ergebnisse der Konsultation der Mediaregulatoren

18. Der Beschlussentwurf hat der MEDIENRAT dem BIPT, dem CSA und dem VRM am 13. Juni 2013 übermittelt. Am 21. Juni 2013 hat das BIPT bekannt gegeben, dass es die Sache der KRK vorlegen möchte.
19. Die KRK traf sich am 28. Juni 2013, um den Text des Beschlussentwurfs über das Großhandelsangebot von Tecteo nach Beratung dem GEREK und den anderen nationalen Regulierungsbehörden vorzulegen.

¹ Zusammenarbeitsabkommen vom 17. November 2006 zwischen dem Föderalstaat, der Flämischen Gemeinschaft, der Französischen Gemeinschaft und der Deutschsprachigen Gemeinschaft zur gegenseitigen Konsultation bei der Ausarbeitung der Gesetzgebung über elektronische Kommunikationsnetze, zum Informationsaustausch und zur Ausübung der Zuständigkeiten im Bereich der elektronischen Kommunikationsnetze durch die Regulierungsbehörden für Telekommunikation beziehungsweise Rundfunk und Fernsehen, B.S. 28. Dezember 2006, 75375.

2.4 DIE EUROPÄISCHE KONSULTATION

2.4.1 Rechtsgrundlage

20. Artikel 7 § 3 der Rahmenrichtlinie² sieht vor, dass die Europäische Kommission, das GEREK und die nationalen Regulierungsbehörden wie folgt konsultiert werden müssen:

„(3) Beabsichtigt eine nationale Regulierungsbehörde — so fern in den nach Artikel 7b verabschiedeten Empfehlungen oder Leitlinien nicht etwas anderes bestimmt ist — nach Abschluss der in Artikel 6 genannten Konsultation, eine Maßnahme zu ergreifen, die

- a) unter Artikel 15 oder 16 dieser Richtlinie oder unter Artikel 5 oder 8 der Richtlinie 2002/19/EG (Zugangsrichtlinie) fällt und*
- b) Auswirkungen auf den Handel zwischen Mitgliedstaaten hätte,*

so stellt sie den Maßnahmenentwurf gleichzeitig der Kommission, dem GEREK und den nationalen Regulierungsbehörden der anderen Mitgliedstaaten zusammen mit einer Begründung gemäß Artikel 5 Absatz 3 zur Verfügung und unterrichtet die Kommission, das GEREK und die anderen nationalen Regulierungsbehörden entsprechend. Die nationalen Regulierungsbehörden, das GEREK und die Kommission können der jeweiligen nationalen Regulierungsbehörde ihre Stellungnahme nur innerhalb eines Monats übermitteln. Die Einmonatsfrist kann nicht verlängert werden.“

21. Diese Bestimmung wird durch Artikel 103 § 2 des Dekretes vom 27. Juni 2005 umgesetzt:

„§ 2 - Darüber hinaus teilt die Beschlusskammer der Europäischen Kommission, dem GEREK sowie den nationalen Regulierungsbehörden der anderen Mitgliedstaaten den Entwurf von gemäß diesem Dekret getroffenen Maßnahmen mit, insofern Letztere unter Artikel 65, 66, 73 oder 74 fallen und Auswirkungen

² Richtlinie 2002/21/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 7. März 2002 über einen gemeinsamen Rechtsrahmen für elektronische Kommunikationsnetze und -dienste (Rahmenrichtlinie), AB1. L. 108, 24. April 2002, 41.

auf den Handel zwischen den Mitgliedstaaten hatten und in Empfehlungen oder Leitlinien der Europäischen Kommission nicht etwas anderes bestimmt ist.

Die Beschlusskammer hat den Stellungnahmen der Europäischen Kommission, des GEREK und der Regulierungsbehörden der anderen Mitgliedstaaten, die innerhalb einer bestimmten Frist abgegeben werden, weitgehend Rechnung zu tragen. Den sich daraus ergebenden Entwurf übermittelt sie der Europäischen Kommission.

Beinhaltet ein Entwurf die Festlegung eines relevanten Marktes, der sich von jenen unterscheidet, die in der Empfehlung in Bezug auf relevante Produkt- und Dienstmarkte, die die Europäische Kommission gemäß Artikel 15 Absatz 1 der Richtlinie 2002/21/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 7. März 2002 über einen gemeinsamen Rechtsrahmen für elektronische Kommunikationsnetze und -dienste (Rahmenrichtlinie) veröffentlicht, in ihrer jeweils geltenden Fassung definiert sind, oder die Festlegung, inwieweit ein oder mehrere Unternehmen auf diesem Markt über beträchtliche Marktmacht verfügen, wobei die Entscheidung Auswirkungen auf den Handel zwischen den Mitgliedstaaten hatte, und erklärt die Europäische Kommission innerhalb der in Absatz 1 Satz 2 genannten Frist, der Entwurf wurde ein Hemmnis für den Binnenmarkt schaffen, oder sie habe ernsthafte Zweifel an der Vereinbarkeit mit dem Unionsrecht und insbesondere den Zielen des Artikels 8 der Rahmenrichtlinie, schiebt die Beschlusskammer den Beschluss über den Maßnahmenentwurf um weitere zwei Monate auf. Beschließt die Europäische Kommission innerhalb dieses Zeitraums, die Beschlusskammer aufzufordern, den Entwurf zurückzuziehen, so ist die Beschlusskammer an diesen Beschluss gebunden. Will die Beschlusskammer den Änderungsvorschlägen der Europäischen Kommission folgen, ändert sie den Entwurf im Einklang mit der Entscheidung der Europäischen Kommission innerhalb von sechs Monaten ab dem Datum des Erlasses der Entscheidung der Kommission ab, führt ein Anhörungsverfahren gemäß § 1 und übermittelt den geänderten Entwurf der Kommission.

Die Beschlusskammer übermittelt der Europäischen Kommission und dem GEREK alle angenommenen endgültigen Maßnahmen, auf die Absatz 1 Satz 1 zutrifft.

Ist die Beschlusskammer bei Vorliegen außergewöhnlicher Umstände der Ansicht, dass dringend - ohne Einhaltung des Verfahrens gemäß § 1 und den Absätzen 1 bis 3 - gehandelt werden muss, um den Wettbewerb zu gewährleisten und die Nutzerinteressen zu schützen, so kann sie umgehend angemessene vorläufige Maßnahmen erlassen. Sie teilt diese der Europäischen Kommission und den übrigen nationalen Regulierungsbehörden unverzüglich mit einer vollständigen Begründung mit. Ein Beschluss der Beschlusskammer, diese Maßnahmen dauerhaft zu machen oder ihre Geltungsdauer zu verlängern, unterliegt den Bestimmungen des § 1 und der Absätze 1 bis 4."

2.4.2 Arbeitsweise und Ergebnisse der europäischen Konsultation

22. De ontwerpbeslissing betreffende het referentieaanbod van Tecteo is op 9 juli 2013 genotificeerd aan de Europese Commissie (hierna "Commissie").
23. 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.
24. Op 8 augustus 2013 heeft de CRC de commentaar van de Commissie over de ontwerpbeslissing ontvangen.
25. 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.
26. 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.
27. 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.

28. 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.
29. Volgens de Commissie zou een dergelijke verplichting om analoge tv te verstrekken investeringen in digitale infrastructuur alsook de ontwikkeling van innovatieve diensten kunnen ontmoedigen.
30. Gelet op de bovenstaande overwegingen gelast de Commissie de CRC om zodra mogelijk een nieuwe marktanalyse uit te voeren.
31. Om tegemoet te komen aan de bezorgdheid van de Commissie is de MEDIENRAT 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 RECHTSRAHMEN

32. Das Dekret vom 27. Juli 2005 über die audiovisuellen Mediendienste und die Kinovorstellungen sieht vor, dass Betreibern, die auf einem Markt über beträchtliche Marktmacht verfügen, nach Abschluss der Analyse dieses Marktes (unter anderem) Verpflichtungen in Bezug auf Zugang, Nichtdiskriminierung, Kostenorientierung und Transparenz auferlegt werden können.³
33. Die KRK hat die Marktanalyse durch ihre Entscheidung vom 1. Juli 2011 über die Analyse des Marktes für Fernsehdienste im deutschen Sprachgebiet auf der Grundlage von Artikel 3 des Zusammenarbeitsabkommens vom 17. November 2006 durchgeführt.⁴
34. Die KRK hat in ihrer Entscheidung vom 1. Juli 2011 beschlossen, eine Transparenzverpflichtung aufzuerlegen, was die drei verschiedenen Formen von Großhandelzugang, die Tecteo anzubieten hat, betrifft. Dies bedeutet unter anderem, dass Tecteo ein Standardangebot über den Zugang zu dem Weiterverkauf des analogen Fernsehens, den Zugang zu der Plattform für digitales Fernsehen und den Zugang zu dem Weiterverkauf von Breitband-Diensten auszuarbeiten hat.⁵ Was das deutsche Sprachgebiet angeht, musste Tecteo einen Vorschlag eines Standardangebots innerhalb von sechs Monaten nach der Annahme der KRK-Entscheidung dem MEDIENRAT übermittelt haben.⁶
35. Als Regulator für audiovisuelle Medien im deutschen Sprachgebiet zeichnet der MEDIENRAT verantwortlich für die Durchführung dieser Entscheidung gemäß Artikel 6 des Zusammenarbeitsabkommens vom 17. November 2006.

³ Artikel 72 des Dekretes vom 27. Juli 2005 über die audiovisuellen Mediendienste und die Kinovorstellungen.

⁴ Zusammenarbeitsabkommen vom 17. November 2006 zwischen dem Föderalstaat, der Flämischen Gemeinschaft, der Französischen Gemeinschaft und der Deutschsprachigen Gemeinschaft zur gegenseitigen Konsultation bei der Ausarbeitung der Gesetzgebung über elektronische Kommunikationsnetze, zum Informationsaustausch und zur Ausübung der Zuständigkeiten im Bereich der elektronischen Kommunikationsnetze durch die Regulierungsbehörden für Telekommunikation beziehungsweise Rundfunk und Fernsehen, B.S. 28 Dezember 2006, 75375.

⁵ KRK-Entscheidung vom 1. Juli 2011, §§ 682, 766 und 870.

⁶ KRK-Entscheidung vom 1. Juli 2011, §§ 684, 768 und 872.

36. Ziel der Veröffentlichung eines Standardangebots ist es, für Klarheit über die Bedingungen, die erfüllt werden müssen, um von den Dienstleistungen des Betreibers mit beträchtlicher Marktmacht profitieren zu können und um früh genug beurteilen zu können, ob diese Bedingungen tatsächlich günstig sind.⁷ Solche Informationen sind essentiell für die Begünstigten, so dass sie einen genauen und rentablen Business-Plan aufstellen können.

37. Dies bestätigt Artikel 72.1 Abs. 2 Satz 1 des Dekretes vom 27. Juli 2005 über die audiovisuellen Mediendienste und die Kinovorstellungen, der wie folgt lautet:

„Die Beschlusskammer kann insbesondere von Betreibern mit Gleichbehandlungsverpflichtungen die Veröffentlichung eines Standardangebots verlangen, das hinreichend entbündelt ist, um sicherzustellen, dass Unternehmen nicht für Leistungen zahlen müssen, die für den gewünschten Dienst nicht erforderlich sind, und in dem die betreffenden Dienstangebote dem Marktbedarf entsprechend in einzelne Komponenten aufgeschlüsselt und die entsprechenden Bedingungen einschließlich der Tarife angegeben werden.“

38. Der MEDIENRAT kann Änderungen des Standardangebots, die er für notwendig erachtet, vorschreiben, um die Maßnahmen, die in diesem Dekret vorgesehen sind, aufzuerlegen. Die Zuständigkeit des MEDIENRATES, Änderungen am Standardangebot aufzuerlegen, wird auch in der KRK-Entscheidung bestätigt, die besagt:

„Das Standardangebot (und etwaige Anpassungen hiervon) muss durch den MEDIENRAT genehmigt werden, bevor es veröffentlicht wird. Der MEDIENRAT wird hierbei Anpassungen auferlegen, wenn der Vorschlag nicht im Einklang mit den regulatorischen Anforderungen oder mit den Wettbewerbsbedürfnissen des Marktes steht.“⁸

⁷ Vgl. § 780 der KRK-Entscheidung vom 1. Juli 2011: „Das Bestehen eines Standardangebots garantiert alternativen Betreibern einen klaren Blick auf die technische Architektur und die wirtschaftlichen und Tarifbedingungen der Großhandelsangebote des Betreibers mit beträchtlicher Marktmacht. Es erleichtert auch die Vertragsverhandlungen, weil diese Verhandlungen über Bedingungen, die für alle Beteiligten klar sind, basieren können. Es bietet im Übrigen die Möglichkeit zu gewährleisten, dass andere Verpflichtungen eingehalten werden, insbesondere die Nichtdiskriminierung und Einhaltung der Tarif-Verpflichtungen der Betreiber mit beträchtlicher Marktmacht.“

⁸ KRK-Entscheidung vom 1. Juli 2011, §§ 686, 770 und 874.

39. Der MEDIENRAT wird daher das Standardangebot überprüfen und eine oder mehrere Entscheidungen über die qualitativen und quantitativen Aspekte hiervon treffen. Tecteo verfügt über einen Zeitraum von sechs Monaten ab der Entscheidung des MEDIENRATS betreffend zumindest die qualitativen Aspekte des Entwurfs eines Standardangebots, um das Standardangebot operativ zu machen.⁹
40. In der KRK-Entscheidung vom 1. Juli 2011 wird festgelegt, was im Standardangebot zumindest behandelt werden muss. Das Standardangebot behandelt also unter anderem die technischen und Tarifbedingungen in Verbindung mit Zugang, Kollokationsdienstleistungen, Informationssysteme, Lieferungsbedingungen, technische Einschränkungen, Migration von Endbenutzern und Änderungen am Senderangebot.¹⁰
41. Durch vorliegende Entscheidung wird der MEDIENRAT den Entwurf eines Standardangebots von Tecteo beurteilen. Diese Entscheidung bezieht sich auf die qualitativen Aspekte des Standardangebots.

⁹ KRK-Entscheidung vom 1. Juli 2011, §§ 684, 768 und 872.

¹⁰ KRK-Entscheidung vom 1. Juli 2011, §§ 687, 771 und 875.

4 ANALYSE DES STANDARDANGEBOTES FÜR DIE GROßHANDELDIENSTE VON TECTEO

4.1 BEKANNTGABE VON ÄNDERUNGEN

4.1.1 Problemstellung

42. In § 43 van zijn General Terms & Conditions, bepaalt Tecteo dat *“A cet égard, Tecteo informe le Bénéficiaire de toute modification des caractéristiques techniques impliquant une modification des Services offerts au Bénéficiaire, au plus tard 1 (un) mois avant sa mise en oeuvre par Tecteo pour autant que les circonstances techniques et matérielles permettent une telle information préalable”*.
43. Ook in zijn ‘Main Body’ geeft Tecteo een aantal termijnen voor aanpassingen aan het referentieaanbod betreffende analoge of digitale TV-diensten:
- 43.1. Verwijderen van een analoog of digitaal kanaal: 1 maand voordat Tecteo het communiceert naar zijn retailklanten.
 - 43.2. Toevoegen van een analoog kanaal: 2 maanden voordat het toegevoegd wordt. De begunstigde moet tegen dan alle benodigde rechten hebben.

4.1.2 Analyse

44. De MEDIENRAT acht het belangrijk om vooreerst duidelijk te stellen dat hijzelf zal bepalen welke wijzigingen aan het referentieaanbod een goedkeuring nodig hebben van de MEDIENRAT.¹¹ De CRC-beslissing stelt immers duidelijk dat: *“Het referentieaanbod (en elke aanpassing eraan) moet door de MEDIENRAT worden goedgekeurd voordat het gepubliceerd wordt.”*¹²

4.1.2.1 Wijzigingen aan het referentieaanbod

45. Krachtens de non-discriminatieverplichting zal Tecteo pas voor zichzelf een nieuwe configuratie van het aanbod voor toegang tot het digitale-televisieplatform (nieuwe

¹¹ Overeenkomstig artikel 72.1 lid 2 van de decreet van 27 juni 2005: *“Die Beschlusskammer kann insbesondere von Betreibern mit Gleichbehandlungsverpflichtungen die Veröffentlichung eines Standardangebots verlangen (...)”*

¹² §§ 686, 770 en 874 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

parameters, nieuwe functies, nieuwe netwerkelementen, nieuwe technologie, ...) en doorverkoop van breedband kunnen gebruiken wanneer deze configuratie operationeel is op Wholesaleniveau.¹³ Dit impliceert dat de begunstigden voldoende op voorhand moeten gewaarschuwd worden van eventuele wijzigingen.

46. De CRC-beslissing schrijft als algemene regel (voor wat betreft toegang tot het digitale-televisieplatform/doorverkoop van breedband) expliciet een termijn van zes maanden voor na de goedkeuring van de MEDIENRAT voor gewijzigde configuraties van het aanbod.¹⁴
47. Omdat zes maanden in bepaalde gevallen onredelijk lang zou kunnen blijken voorziet de CRC-beslissing in een versoepeling van deze termijn tot drie maanden indien de impact op de processen van de begunstigden klein is¹⁵. De MEDIENRAT is geen voorstander van een exhaustieve opsomming van alle mogelijke scenario's die een notificatietermijn van zes of drie maanden nodig hebben.¹⁶ 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*

48. De MEDIENRAT 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 voor wat het analoge doorverkoopaanbod betreft immers over dezelfde analoge kanalen (en de

¹³ Zie §§ 938 en 876 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

¹⁴ § 940 en 881 van de CRC-beslissing : *“Na publicatie door de SMP-operator van het gewijzigde en door de MEDIENRAT 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”*.

¹⁵ Overeenkomstig voetnoot 299 en 319 van de CRC-beslissing, §§948 en 1048: *“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.”*

¹⁶ Het is immers niet mogelijk om op voorhand alle denkbare scenario's op exhaustieve wijze vast te leggen.

bijbehorende rechten) moeten beschikken als Tecteo. De toegang tot het digitale televisieplatform verplicht een begunstigde daarentegen niet om alle kanalen van Tecteo over te nemen.

49. Om een digitaal kanaal te kunnen blijven uitzenden wanneer Tecteo heeft besloten om dit kanaal voor zichzelf te schrappen, moet de begunstigde echter een redelijke vraag aan Tecteo richten. Het toevoegen van een extra kanaal of het behoud van een door Tecteo geschrapt kanaal is dus geen geautomatiseerd proces.¹⁷ In dat opzicht moet de begunstigde dus over voldoende tijd beschikken om met Tecteo te kunnen onderhandelen over het behoud van een digitaal kanaal en om te kunnen reageren wanneer Tecteo het verzoek zou weigeren. In dat opzicht lijkt de standaard kennisgevingstermijn van zes maanden¹⁸ dus geschikt en noodzakelijk opdat de begunstigde zich op voldoende wijze kan voorbereiden op de schrapping van een digitaal kanaal.
50. Wat betreft de toevoeging van een digitaal kanaal door Tecteo acht de MEDIENRAT 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.
51. 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 Tecteo inhoudt¹⁹ wil dit zeggen dat de begunstigden over dezelfde kanalen en de overeenkomstige, noodzakelijke rechten moet beschikken.
52. Het toevoegen van een analoog 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

¹⁷ In tegenstelling tot de procedure die voorzien is in het referentieaanbod van Belgacom aangaande multicast.

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

¹⁹ Zie § 797 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.”

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 beschikken²⁰. 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 Tecteo 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.

53. 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 analoog 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 analoog kanaal het volledige aanbod van een begunstigde kunnen blokkeren. Het toevoegen van een analoog 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.
54. Wat betreft het schrappen van een analoog 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.

²⁰ § 851 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 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.”

4.1.2.3 *Uitfaseren van het analoge aanbod*

55. Een bijzondere situatie vormt de stopzetting van het analoge aanbod door Tecteo. Zoals de CRC beslissing bepaalt, zal in het geval dat Tecteo besluit zijn analoge aanbod stop te zetten ook de verplichting tot doorverkoop van dat aanbod vervallen²¹. Een 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.
56. Het besluit om niet langer analoge televisie aan te bieden is een belangrijk besluit waarvan te verwachten valt dat Tecteo 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 Tecteo 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 afschakeling, moet in een gepaste kennisgevingstermijn voorzien worden. De begunstigden zullen dan immers de overeenkomsten met de contentleveranciers 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 de MEDIENRAT dat een kennisgevingstermijn van zes maanden gerechtvaardigd en proportioneel is.²²
57. 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 Tecteo over de mogelijkheid

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

²² Onverminderd het feit dat hij de begunstigde hier vroeger van op de hoogte moet brengen indien hij dit besluit reeds eerder heeft gemaakt en wil communiceren aan zijn eigen retail afdeling, door de verplichting tot non-discriminatie die op hem rust.

beschikt om de begunstigden te laten betalen voor de ontwikkeling van het analoge aanbod om het vervolgens op korte termijn af te schaffen.

58. Een dergelijke termijn staat bovendien de dynamische ontwikkelingen op de markt niet in de weg. Tecteo wordt immers in geen enkele zin verplicht om zijn analoge aanbod minstens een half jaar actief te houden. Indien Tecteo van plan is om op zeer korte termijn zijn analoge aanbod af te schaffen, kan zij dit altijd bekend maken voordat er een overeenkomst met een alternatieve operator wordt afgesloten of voordat 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 Tecteo's 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.
59. 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 Tecteo een redelijke kennisgevingstermijn van 6 maanden moeten respecteren. Dit ligt overigens in lijn met de algemene bepalingen aangaande kennisgevingstermijnen betreffende belangrijke wijzigingen aan het referentieaanbod²³.

4.1.3 Conclusie

60. De CRC-beslissing voorziet als algemene regel (wat betreft toegang tot het digitale-tvplatform/doorverkoop van breedband) expliciet een termijn van zes maanden voor na de goedkeuring van de MEDIENRAT voor gewijzigde configuraties van het aanbod. Indien de impact van de wijzigingen op de begunstigde minimaal is dan is een periode van drie maanden toegestaan. De bepalingen in het referentieaanbod moeten hiermee gealigneerd worden.
61. De volgende notificatietermijnen moeten in het referentieaanbod voorzien worden:
- Toevoegen digitale zender : 2 maanden
 - Toevoegen analoge zender : 6 maanden

²³ Overeenkomstig §§ 940 en 881 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

- Schrappen digitale zender : 6 maanden
 - Schrappen analoge zender : 2 maanden
 - Uitschakelen analoge aanbod : 6 maanden
62. De voorziene notificatietermijn begint te lopen als de begunstigde en de regulator schriftelijk van de wijziging op de hoogte gesteld worden.
 63. Deze notificatietermijnen worden van toepassing van zodra er een contract is gesloten met een operator of een operator een letter of intent getekend heeft en de bijbehorende som heeft gestort.
 64. Tecteo moet in elk geval zijn verplichting tot non-discriminatie nakomen. Dit wil zeggen dat, ongeacht de toepasselijke notificatietermijnen, hij de begunstigde op de hoogte moet brengen van op til zijnde wijzigingen aan zijn aanbod van zodra hij zijn eigen retail afdeling daarvan op de hoogte brengt. De non-discriminatieverplichting zorgt er op die manier voor dat de begunstigde gelijktijdig met Tecteo zijn eindklanten op de hoogte kan stellen van eventuele wijzigingen.

4.2 CONDITIONAL ACCESS SYSTEM (CAS-SYSTEM)

4.2.1 Problemstellung

65. De CRC-beslissing van 1 juli 2011 heeft de SMP-operatoren de vrijheid gelaten om het CAS²⁴ systeem op drie verschillende wijzen te implementeren.²⁵
66. 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)²⁶ dat naast het bestaande CAS systeem voor de eigen eindgebruikers in de VHE²⁷ van

²⁴ Conditional Access System (CAS of voorwaardelijke toegangssysteem): De CAS is de technologie waardoor de toegang tot programma's en diensten zo gecontroleerd wordt dat enkel geautoriseerde kijkers deze kunnen bekijken.

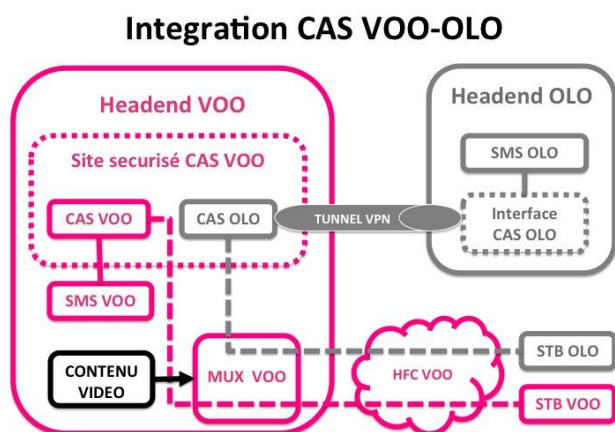
²⁵ Zie paragraaf 894 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011: "De operator met een sterke machtspositie zal een van de architecturen kunnen kiezen die overeenstemmen met deze figuur en zal de begunstigde een vrije toegang tot de gegevens en tot het beheer van zijn klanten moeten verlenen."

²⁶ Dit komt overeen met de derde mogelijkheid die in § 893 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011 beschreven wordt.

²⁷ 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.

de SMP operator geïntegreerd wordt door middel van het gestandaardiseerde mechanisme van DVB²⁸ Simulcrypt.

67. Waar Telenet²⁹ ervoor heeft gekozen om de begunstigden zelf hun CAS te laten selecteren, uitbouwen en beheren, maken Coditel³⁰ en Tecteo³¹ zelf deze keuze in plaats van de OLOs. Het voorstel van Tecteo 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).



Figuur 1 :CAS voorstel van Tecteo

68. Het risico bestaat dat in het voorstel van Tecteo 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 begunstigden.

²⁸ DVB (Digital Video Broadcasting) is een set van internationaal geaccepteerde open standaarden voor digitale televisie. Bij DVB wordt de content beveiligd door een voorwaardelijk toegangssysteem (CAS) via smart cards. De DVB CAS standard wordt gedefinieerd via een aantal specificatie documenten voor DVB-CA (conditional access), DVB-CSA (common scrambling algorithm) en DVB-CI (Common Interface).

²⁹ Telenet referentieaanbod - sectie 3.1.3.

³⁰ Coditel referentieaanbod - sectie 2.2.1.

³¹ Tecteo referentieaanbod - secties 2.2.1 en 2.2.2.

69. Volgens Tecteo klopt dit laatste argument niet: *“les bénéficiaires gardent une relation directe avec le fournisseur de CAS au niveau des licences d’exploitation dans les CPE, des ‘volume discount’, etc. Seule la partie cryptage est assurée par Tecteo-Brutélé. Dans le cas où le CAS serait acquis et géré par l’ensemble des bénéficiaires, les bénéficiaires sont alors bien sûr seuls en charge des relations avec le fournisseur CAS.”*³²
70. Mobistar vraagt bovendien in zijn reactie op het ontwerp van beslissing de implementatie van een CAS systeem via Simulcrypt dat ingezet kan worden op de verschillende kabelnetwerken.
71. In zijn reactie op het ontwerp van beslissing verklaart Tecteo dat de begunstigden op hun netwerk een oplossing, gelijkaardig aan het Telenet-voorstel, mogen implementeren indien de opgelegde implementatietermijnen te kort zouden zijn.³³ Tecteo zou in dat geval dezelfde vereisten als Telenet opleggen:
- 71.1. alle begunstigden moeten dezelfde CAS oplossing gebruiken;
 - 71.2. dit gezamenlijke CAS systeem moet beheerd worden door een derde partij;
 - 71.3. dit CAS systeem moet voldoen aan alle technische vereisten en tegemoet komen aan alle kwaliteitseisen ter garantie van de integriteit van het netwerk;
 - 71.4. dit CAS systeem moet gecertificeerd worden door Tecteo;
 - 71.5. dit CAS systeem mag enkel gebruikt worden op het netwerk van Tecteo.
 - 71.6. om de veiligheid van het netwerk van Tecteo te garanderen, moet er een “CPPS” oplossing op kosten van de begunstigden geïmplementeerd worden.

4.2.2 Analyse

72. Die KRK-Entscheidung vom 1. Juli 2011 legt fest, dass das Standardangebot „eine klare Sicht der technischen Architektur“ gewährleisten muss.³⁴ In diesem Sinne ist der

³² Brutélé Tecteo, Antwoord van 20 februari 2013 op de consultatie van de ontwerpbeslissing.

³³ Tecteo/Brutélé, Antwoord van 20 februari 2013 op de consultatie van de ontwerpbeslissing, p. 8: *« Si par contre le régulateur impose un délai trop court, Tecteo et Brutélé considèrent qu’elles ne peuvent pas raisonnablement être contraintes à prendre en charge l’implémentation et la gestion d’un système CAS wholesale elles-mêmes, et que ceci devrait donc en principe être la responsabilité des demandeurs d’accès. Tecteo et Brutélé se réservent alors le droit, soit d’implémenter le système CAS elles-mêmes, si le délai accordé et les solutions disponibles le permettent, soit de laisser cette responsabilité au(x) demandeur(s) d’accès. »*

³⁴ Vgl. § 780 der KRK-Entscheidung vom 1. Juli 2011: „Das Bestehen eines Standardangebots garantiert

MEDIENRAT der Auffassung, dass die im Standardangebot enthaltene Information über das CAS-System nicht ausreichend ist, um den Begünstigten zu ermöglichen, die technische Architektur vollständig zu verstehen und daraus ableiten zu können, welche Schritte sie selbst einschreiten müssen, um den gewünschten Dienst schließlich anbieten zu können.

73. Tecteo heeft in zijn raadplegingsreactie twee CAS voorstellen gemaakt. Enerzijds houdt het vast aan zijn oorspronkelijk voorstel (een kloon van zijn retail CAS systeem), anderzijds biedt het een alternatief aan (een volledig apart systeem) indien de implementatieperiode blijft behouden op zes maanden. De MEDIENRAT vindt dat het eerste voorstel teveel drempels opwerpt die de concurrentie zouden belemmeren:

73.1. Het oorspronkelijke voorstel legt aan de begunstigden een verplichting op om de CAS-leverancier van Tecteo 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 een gunstige prijs of een voordelig onderhoudscontract te onderhandelen. Met andere woorden, deze verplichting zorgt voor extra kosten en minder keuzemogelijkheden bij de begunstigde.

73.2. Daarenboven weet de CAS-leverancier dat de begunstigde, een kleine klant, concurreert met Tecteo, een grote klant. De CAS-leverancier heeft dus weinig stimuli om deze kleine operator de best mogelijke dienst te leveren. 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.

74. Tecteo gebruikt de volgende technische argumenten om zijn keuze en de daaraan verbonden beperkingen te rechtvaardigen:

alternativen Betreibern einen klaren Blick auf die technische Architektur und die wirtschaftlichen und Tarifbedingungen der Großhandelsangebote des Betreibers mit beträchtlicher Marktmacht. Es erleichtert auch die Vertragsverhandlungen, weil diese Verhandlungen über Bedingungen, die für alle Beteiligten klar sind, basieren können. Es bietet im Übrigen die Möglichkeit zu gewährleisten, dass andere Verpflichtungen eingehalten werden, insbesondere die Nichtdiskriminierung und Einhaltung der Tarif- Verpflichtungen der Betreiber mit beträchtlicher Marktmacht."

- 74.1. De operationele integriteit van het netwerk en met name van het VHE zou moeilijk te garanderen zijn indien twee verschillende CAS systemen worden beheerd door twee verschillende partijen;
- 74.2. De “content security” kan gecompromitteerd worden indien het door de begunstigde geïntroduceerde CAS systeem gehackt zou worden omdat het onvoldoende veilig is;
- 74.3. De uitbating van een CAS systeem is complex en vereist gekwalificeerd personeel dat misschien niet gemakkelijk te vinden is.
75. Deze drie argumenten zijn te weerleggen door zich te baseren op de DVB-C standaarden die gebruikt worden om de TV beelden te encoderen en versleutelen.
76. Het alternatief dat Tecteo voorstelt, indien de MEDIENRAT zou blijven vasthouden aan een implementatietermijn van zes maanden zoals in de CRC-beslissing van 1 juli 2011 vastgelegd is, is bovendien verwonderlijk gezien de begunstigde dan toch zijn eigen CAS systeem zou kunnen implementeren, met dien verstande dat dit CAS-systeem voldoet aan de eisen van Tecteo. Deze nieuwe eisen lossen echter de door Tecteo eerder aangehaalde technische problemen niet op: (1) een nieuw CAS-systeem vereist nog altijd een toegang tot de VHE waardoor de nieuwe eisen het eerste zogenaamde probleem niet zouden oplossen; (2) de nieuwe eisen verhogen in geen enkel opzicht de bescherming tegen piraterij omdat de Simulcrypt standaard dit al garandeert; (3) het risico op de onvindbaarheid van personeel wordt ook niet aangepakt door de nieuwe eisen. Gezien deze problemen niet behandeld worden in het alternatieve voorstel van Tecteo, bevestigt dit het standpunt van de MEDIENRAT dat het belang van de gebruikte technische argumenten ter verdediging van het oorspronkelijke voorstel zeer beperkt is.
77. De MEDIENRAT is dus een voorstander van de tweede oplossing die Tecteo voorstelt in het geval dat de implementatietermijn op zes maanden gehouden wordt.³⁵ Deze oplossing ligt betrekkelijk dicht bij het voorstel van Telenet aangaande het CAS-systeem³⁶ en verzekert een grotere mate van vrijheid voor de begunstigde. De

³⁵ Deze termijn wordt ook inderdaad op zes maanden gehouden hoewel er enkele versoepelingen aangebracht worden; zie deel 7 “Implementatieperiode” van deze beslissing.

³⁶ Telenet referentieaanbod - sectie 3.1.3.

MEDIENRAT zal hierna ingaan op de bijkomende voorwaarden die Tecteo verbindt aan dit alternatieve voorstel.

4.2.2.1 Selectie en beheer van CAS-systeem via Simulcrypt

78. Het is belangrijk om erop te wijzen dat de Simulcrypt standaard deel uit maakt 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 dienstenverdelers. Zo is historisch de idee gegroeid dat het kabelnetwerk slechts één verdeler kan dienen. Maar technisch gezien, is al sinds het begin van de standaardisatie voorzien dat de kabelinfrastructuur gedeeld kan worden door verschillende dienstenverdelers. Doordat Simulcrypt ingebed is in de gestandaardiseerde normen, is er bovendien een gegarandeerde interoperabiliteit tussen de verschillende CAS-systemen.
79. Simulcrypt geeft aan de gebruikers van een bepaalde TV-dienst een encryptiesleutel die hen toelaat 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 Telenet 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 voorwaardelijk toegangssysteem (Nagra, NagraMerlin, Viaccess, ...) en het gebruikte transportmedium (kabel, satelliet, ...)
80. 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 voorwaardelijk toegangssysteem in het publieke netwerk;
 - Het definiëren van de toegangscriteria van elk kanaal;
 - Het beveiligd transporteren van de encryptiesleutel naar de settopbox met regelmatige updates;
 - Het beveiligd transporteren van de privileges per gebruiker naar elke settopbox.
81. 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-interface³⁷ en ingewikkelde IT-systemen zijn nodig) en laat dus een snellere en vlottere implementatie toe.
82. 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 voort te stimuleren.
83. 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.
84. 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 dat 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

³⁷ API-interface (Application Programming Interface) is een protocol bedoeld om verschillende software componenten met elkaar te laten communiceren. Een alternatieve operator moet bijvoorbeeld zijn systemen verbinden met de systemen van Tecteo. 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.

kabeloperator en zijn de ontwikkelingskosten lager dan wanneer er gewerkt wordt met API-interfaces en IT-systemen.

85. 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 eenvoudigere integratie van bijkomende CAS-systemen.
86. 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 de CAS-vendor, noch op gebied van prijsonderhandelingen, noch op het verkrijgen van nieuwe functionaliteiten en features. Hierdoor ontstaat voor de alternatieve operator een duidelijk concurrentienadeel.
87. 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 vooraf bepaalde verkoper zou er toe leiden dat de operator in een slechte onderhandelingspositie beland om goede voorwaarden en tarieven te verkrijgen.
88. In geval 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.
89. 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 industrienormen terzake voldoet. Daarnaast wijst Mobistar erop dat vandaag, door de implementatie van controlewoord bescherming in combinatie met chipset pairing³⁸ 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.

90. 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.
91. Dit standpunt wordt bevestigd door Tecteo/Brutélé in hun antwoord van 20/2/2013 op de raadpleging van de regulatoren (p. 8): *“Si par contre le régulateur impose un délai trop court, Tecteo et Brutélé considèrent qu’elles ne peuvent pas raisonnablement être contraintes à prendre en charge l’implémentation et la gestion d’un système CAS wholesale elles-mêmes, et que ceci devrait donc en principe être la responsabilité des demandeurs d’accès. Tecteo et Brutélé se réservent alors le droit, soit d’implémenter le système CAS elles-mêmes, si le délai accordé et les solutions disponibles le permettent, soit de laisser cette responsabilité au(x) demandeurs d’accès”*.
92. Hiermee erkent Tecteo dus impliciet zelf 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 is dan de kloonoplossing die Tecteo zelf wou implementeren.
93. Op basis van de bovenstaande elementen is de MEDIENRAT 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.

³⁸ Er wordt door de operator een link gelegd tussen de chipset in de smartcard en de decoder. Enkel wanneer de juiste smartcard in dat specifiek toestel zit, zal het CAS-systeem de klant toegang geven tot de content.

94. De MEDIENRAT 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 de MEDIENRAT, 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

95. Het voorstel van Tecteo is complex indien er meerdere begunstigden zijn. Tecteo verplicht in zijn alternatief voorstel aangaande het gebruik van een eigen CAS systeem door de begunstigde immers alle begunstigden om van eenzelfde CAS systeem gebruik te maken.
96. Deze moeten dan onderling overeenkomen in verband met de keuze en operaties van het CAS-systeem. In praktijk zal ervoor moeten gezorgd worden dat de “eerstkomende” begunstigde het CAS-systeem en de gerelateerde IT-systemen zodanig opzet of laat opzetten dat de toetreding van bijkomende begunstigden naderhand mogelijk is (aangezien zij dan op hun beurt geconfronteerd kunnen worden met de barrières 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 als 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.
97. Dit is een proportionele maatregel, aangezien 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 (bv. 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.

98. 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 mechanismes voorzien 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

99. Tecteo stelt dat door verhoogde veiligheidsrisico's een door de OLO gekozen CAS systeem enkel mag gebruikt worden voor het Tecteo-netwerk. Het verbiedt hiermee dus het gedeeld gebruik van de CAS tussen de verschillende kabelnetwerken. Tecteo geeft echter geen enkele specifieke informatie over deze verhoogde veiligheidsrisico's waardoor de MEDIENRAT de vermeende bedreigingen voor het netwerk niet in concreto kan beoordelen. De gebruikte DVB-C en Simulcrypt standaarden zijn echter specifiek ontwikkeld om naast elkaar gebruikt te worden op hetzelfde transportmedium, wat het bestaan van verhoogde veiligheidsrisico's bij het gebruik van één CAS op twee of meerdere netwerken juist moet verhinderen.
100. 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 hij drie verschillende CAS-systemen moet aankopen, installeren en onderhouden, wat een zeer grote last zou betekenen.
101. 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 kabeloperators gebruik van de Digital Video Broadcasting (DVB) standaard, die ook voor satelliet en terrestriële omroep 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 terrestriële broadcasting, maar de basisprincipes (“het transportmedium moet gedeeld worden” en “elke klant kijkt naar waar hij recht op heeft”) zijn dezelfde voor kabel.

102. 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.
103. Mits een relatief kleine softwareaanpassing kan dezelfde TV-decoder³⁹ gebruikt worden op de verschillende kabelnetwerken. Door zelf de CAS te kiezen en te beheren, kunnen de begunstigten 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 bijvoorbeeld het subscriber management system⁴⁰ van de ene CAS leverancier kan functioneren met een Simulcrypt module⁴¹ van een andere leverancier. Dit wil dus zeggen dat ook alle deelelementen moeten gescheiden worden. De kans op mogelijke synergiën 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

³⁹ Set Top Box die bij de klant thuis geïnstalleerd wordt om de ontvangen signalen om te vormen tot beelden die op een TV kunnen getoond worden. De box controleert tevens of de kijker over de juiste gebruikersrechten van elk van de aangevraagde zenders beschikt.

⁴⁰ Dit controleert de toestemmingen van elke eindklant.

⁴¹ Dit mengt de toestemmingen van de klant met de beelden.

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 onderhoud van de CAS systemen, moet beschikbaar zijn.

104. 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 grote kans op fouten in de ontwerpfase en een lange testperiode om deze fouten te corrigeren. De voorgestelde verplichting zorgt er dan voor dat deze IT-ontwikkelingen verdriedubbelen.
105. Het zou dus bijzonder inefficiënt zijn voor een begunstigde om driemaal te moeten investeren in een systeem dat eigenlijk voorzien is om op de verschillende netwerken te gebruiken. Aangezien het verbod van Tecteo de concurrentie op de markt zou belemmeren, kan de MEDIENRAT een dergelijke inefficiënte oplossing niet aanvaarden en verplicht het Tecteo hierbij om dit verbod in zijn referentieaanbod te schrappen.

4.2.2.4 Aansturen van het CAS-beheersysteem via een “proxy” van de SMP-operator

106. Zowel Telenet (in zijn referentieaanbod⁴²) als Tecteo/Brutélé (in zijn reactie tijdens de raadpleging op de ontwerpbeslissing) geven aan dat de begunstigde de aansturing van zijn CAS systeem enkel kan doen via de tussenkomst van een zogenaamd “proxy” systeem onder beheer van de SMP teneinde de integriteit van het netwerk te kunnen bewaken. De CAS Proxy Provisioning Server (CPPS) bevindt zich tussen de gebruikersdatabase van de begunstigde en zijn CAS-systeem.
107. Tecteo zegt in zijn raadplegingsreactie op pagina 10:

“Dans cette solution, il est nécessaire pour ‘sécuriser’ en partie le réseau d’implémenter chez Tecteo/Brutélé une solution ‘CPPS’ telle que disponible chez d’autres câblos, dont le coût doit être pris en charge par les bénéficiaires.”

⁴² Telenet, bijlage TLN-WRO-TA-I-S-PAAB: “The AO’s IT systems will use the TLN CPPS API (exposed as XML over HTTP) to send customer subscription information on (i)DTV services towards the TLN CPPS dedicated for AO operation. The CPPS will translate this in the messages required by the 3rd party CA system (just like it does for the TLN own CA systems) and will at the same time update the necessary information in the relevant TLN network element and databases to ensure correct operation of AO STB’s in the overall set-up.”

108. De aansturing voor activering en deactivering van Gebruikers vanuit de IT-systemen van de begunstigden mag van Tecteo niet rechtstreeks op dit CAS systeem, maar moet eerst nog via een Tecteo proxy verlopen. Dit houdt echter een potentiële belemmering in van de begunstigden om vrij hun productaanbod te verkopen omdat Tecteo nog eerst een bijkomende controle wil uitvoeren wat vertragingen kan veroorzaken. In zijn reactie tijdens de raadpleging van het ontwerpbesluit is Mobistar zeer terughoudend aangaande het gebruik van CPPS en vreest het voor extra kosten en extra systeemrisico's.
109. Vanuit een technisch en een operationeel perspectief zorgt het toevoegen van een bijkomend systeem en een bijkomende interface ervoor dat de ontwikkeling, de integratie en de operationele werking van de CAS-oplossing veel complexer en duurder wordt:
- 109.1. Ten eerste moet de OLO bijkomende API-interfaces⁴³ bouwen met het CPPS-systeem van Tecteo. Het ontwikkelen van dergelijke interfaces is complex omdat, door de verspreide natuur van IT-systemen, er veel bugs zijn die moeten opgelost worden alvorens de interface klaar is om geautomatiseerd gebruikt te worden.⁴⁴
- 109.2. Daarnaast is er een integratie tussen Tecteo en de verkoper van het CAS-systeem van de begunstigde noodzakelijk omdat het CPPS systeem zich bevindt tussen de user database van de begunstigde en het subscriber management onderdeel van de CAS van de begunstigde. Dit is niet evident gezien er geen contractuele verbinding tussen Tecteo en de CAS leverancier van de begunstigde bestaat.

⁴³ API-interface (Application Programming Interface) is een protocol bedoeld om verschillende software componenten met elkaar te laten communiceren. Een alternatieve operator moet bijvoorbeeld zijn systemen verbinden met de systemen van Tecteo. Elke dergelijke verbinding noodzaakt de ontwikkeling van een API tussen deze twee systemen.

⁴⁴ Een interface zorgt voor uitwisselingen tussen het systeem van de begunstigde en van Tecteo. Al de uitgewisselde gegevens moeten in het juiste formaat staan, op dezelfde plaats en met dezelfde eigenschappen. Maar al deze meta-data (formaat, plaats, eigenschappen) verschillen bij de gegevens die komen uit de systemen van Tecteo of van de begunstigde. De begunstigde moet dus in kaart brengen welk formaat, plaats en eigenschap in zijn systeem correspondeert met het formaat, plaats en eigenschap in het systeem van Tecteo. Door het bestaan van verscheidene IT-systeemleveranciers en bijbehorende software, is dit in-kaart-brengen een langdurig proces waar veel fouten in voorkomen.

- 109.3. Dergelijke constructie verstoort ook de innovatie die de begunstigde kan invoeren in zijn CAS systeem. Het contact tussen de CPPS proxy van Tecteo en de CAS leverancier zorgt ervoor dat Tecteo een zicht krijgt op de discussies tussen de begunstigde en zijn CAS-verkoper over het uitrollen van nieuwe functionaliteiten en diensten wat de innovatie kan belemmeren en de concurrentiële slagkracht van de begunstigde kan verminderen.
110. Voor het opleggen van de “CPPS” oplossing, die in wezen een toegangscontrole van de decoder inhoudt, beroept Tecteo zich op de integriteit van zijn kabelnetwerk. De integriteit van het netwerk wordt echter verzorgd door de Simulcrypt standaard. De Simulcrypt standaard, als onderdeel van de DVB standaarden, is net ontworpen om meerdere dienstenverdelers toe te laten op één kabelnetwerk, zonder dat dit de netwerkintegriteit in gevaar brengt en als bescherming tegen piraterij of fraude.
111. Er bestaan voldoende en minder ingrijpende toegangscontroles die een alternatief vormen voor het voorgestelde CPPS systeem. Een mogelijkheid is bijvoorbeeld het hergebruik van de reporting. Om aan contentleveranciers aan te tonen hoeveel klanten toegang hebben tot de kanalen van deze contentleveranciers, voeren alle dienstenverdelers een maandelijkse reporting uit met een lijst van decoders en de toegangsmogelijkheden van deze decoders. Andere begunstigten, die toegang krijgen op het netwerk van Tecteo, zullen een gelijkaardige reporting moeten uitwerken voor hun contentleveranciers. Het is dan slechts een kleine stap voor Tecteo om de beschikbare informatie over de decoders in deze reporting om te zetten naar een ex post controle van de decoders op zijn netwerk. Indien het IT-systeem van de begunstigde het toelaat, kan Tecteo overwegen om in plaats van een maandelijkse reporting, een wekelijkse of dagelijkse reporting te vragen zodat ze sneller op de hoogte is van eventuele fraude of piraterij.
112. Het verplichte gebruik van een CPPS toegangscontrole door de begunstigde lijkt bovendien in strijd met de verplichting tot non-discriminatie, die opgelegd wordt in het besluit van de CRC van 1 juli 2011, gezien Tecteo zelf geen gebruik maakt van een dergelijk systeem. In die zin lijkt deze bijkomende vereiste dan ook eerder een niet noodzakelijke drempel die de begunstigde benadeelt en de concurrentie belemmert.
113. Op basis van bovenstaande elementen is het niet noodzakelijk en onredelijk, gezien de kosten dit voor de begunstigde zal meebrengen, om een dergelijke CPPS integratie op te leggen.

4.2.2.5 Certificatie van het CAS

114. Tecteo eist in zijn raadplegingsreactie dat het een externe CAS moeten kunnen certificeren ter bescherming van hun netwerkintegriteit. Het is echter een overbodige eis om een industrieel gangbaar CAS systeem aan een aparte bijkomende certificatieprocedure door Tecteo te onderwerpen omdat alle CAS systemen gebaseerd zijn op betrouwbare standaarden, die hun degelijkheid al bewezen hebben in andere landen en op andere netwerken. Bovendien hebben alle betrokken partijen in dit proces (Tecteo, de begunstigde en de CAS leverancier) er alle baat bij dat de externe CAS op een optimale wijze functioneert. Een certificatie door Tecteo biedt dus geen garantie op een verhoogde bescherming en is dus niet noodzakelijk.

4.2.3 Conclusie

115. De OLO 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 Tecteo.
116. De bijkomende voorwaarden opgelegd aan de integratie, zoals het gebruik van een “CPPS” proxy, 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 worden verworpen.

4.3 ZERTIFIZIERUNG VON MATERIAL UND TECHNIKERN

4.3.1 Problemstellung

117. In seinem Schreiben vom 9. August 2012 hat der MEDIENRAT bereits eine Reihe von Bemerkungen über einige Abschnitten des Entwurfs eines Standardangebots von Tecteo betreffend die Zertifizierung von Material und Technikern gemacht. Es geht insbesondere um folgende Teile: Abschnitt 2.1.4 „Installation Intérieure“⁴⁵, Abschnitt

⁴⁵ „Les techniciens qui exécutent les actions d'installation, de maintenance et de réparation de l'Installation Intérieure doivent être certifiés préalablement par Tecteo sur la base de la procédure de

2.2.6 «Installation Intérieure»⁴⁶ und Abschnitt 4.1.2 «Activation Service d'un utilisateur Final»⁴⁷ des mainbody Dokuments. Diese Abschnitte behandeln die Zertifizierung des Materials, das der Begünstigte bei den Binnenhausinstallationen verwenden darf, sowie der Techniker, die diese Installationen durchführen.

118. In zijn reactie op de openbare raadpleging over het ontwerp van beslissing heeft Mobistar benadrukt dat de certificatie van technici van Mobistar identiek en niet-discriminerend moet zijn met de certificatie van de technici van Tecteo.

4.3.2 Analyse

4.3.2.1 Certificatie van technici

119. In den Abschnitten 2.1.4 und 2.2.6 ist erwähnt, dass der Begünstigte und seine Techniker verantwortlich für Installation und Reparatur der Binnenhausinstallationen sind und dass alle Techniker des Begünstigten im Vorfeld von Tecteo zertifiziert werden müssen. Das Ergebnis dieser Abschnitte ist, dass der Begünstigte nicht in der Lage sein wird, Kunden zu helfen, bis er zertifizierte Techniker hat.
120. Der MEDIENRAT ist der Meinung, dass Tecteo eine Reihe von zusätzlichen Maßnahmen vorsehen muss, um zu vermeiden, dass ein effektiver Beitritt eines Begünstigten auf dem Markt erheblich verzögert wird, bis die Techniker zertifiziert sind:
- 120.1. De certificaties moeten starten voordat de implementatieperiode afgerond is zodat de begunstigde onmiddellijk daarna kan starten met het uitvoeren van installaties;
- 120.2. Es müssen ausreichende Zertifizierungssitzungen bereitgestellt werden;

certification décrite dans cette Offre de Référence, et doivent s'engager à respecter des spécifications techniques décrites en annexe de cette offre."

⁴⁶ „Le(s) décodeur(s) utilisé(s) et les techniciens qui exécutent les actions d'installation, de maintenance et de réparation de l'Installation Intérieure doivent être certifiés préalablement par Tecteo sur la base de la procédure de certification décrite dans cette Offre de Référence."

⁴⁷ „Toute activation effective requiert de la part de Tecteo, une prestation sur place et dans l'habitation du Client Final, notamment pour la validation de l'installation, l'installation ou le remplacement du Point de Connexion, la suppression d'un filtre existant et le placement d'un repère d'identification de la ligne. L'installation chez le Client Final d'un NIU conforme est requise pour l'activation de tout Service Utilisateur Final demandé par le Bénéficiaire."

- 120.3. Techniker, die bereits ein Zertifikat besitzen, müssen an der Sitzung nicht teilnehmen. Een begunstigde mag dus niet verhinderd worden om technicians van onderaannemers te gebruiken die reeds gecertificeerd werden;
- 120.4. De certificatieprocedure mag niet discriminerend zijn tussen de technici van Tecteo en die van de begunstigten.
121. Die Bereitstellung solcher Maßnahmen verhindert, dass die Zertifizierung von Technikern zu einem Engpass wird und eine Wettbewerbsverzerrung verursacht. Diese Maßnahmen stellen daher sicher, dass, wenn das Standardangebot einmal operativ ist und die Ziele des regulatorischen Rahmens gefördert worden sind, die Begünstigten auch unmittelbar hiervon Gebrauch machen können und zwar auf eine möglichst reibungslose und effiziente Art und Weise.
122. In zijn raadgegingsreactie bevestigt Tecteo dat de begunstigten gecertificeerde onderaannemers mogen gebruiken. Tecteo wil daarentegen intern geen opleidingen organiseren zonder dat er een engagement bestaat van een geïnteresseerde operator. Gezien de bepalingen in sectie 7 “de implementatieperiode” van dit besluit, blijkt ook duidelijk dat dit ook niet de bedoeling is van de MEDIENRAT. De MEDIENRAT blijft dus bij zijn standpunt dat Tecteo voldoende, niet-discriminerende certificatiesessies moet organiseren tijdens de implementatiefase zodat na het aflopen van de implementatiefase, de begunstigde kan beschikken over voldoende, gekwalificeerd personeel om zijn producten te lanceren.
123. Tecteo mag trouwens niet verbieden dat een begunstigde werkt met dezelfde onderaannemers als Tecteo zelf. Het werken met dezelfde onderaannemers is immers efficiënt aangezien deze reeds gecertificeerd zijn en kennis hebben van het Tecteo-netwerk. Gecertificeerde onderaannemers moeten dus soortgelijke handelingen voor zowel Tecteo als voor de begunstigde kunnen uitvoeren.

4.3.2.2 *Certificatie van de modem en de TV decoder*

124. In zijn raadplegingsreactie voegt Tecteo toe dat Excentis moet beschikken over een geschikte testbank om de modems⁴⁸ en decoders⁴⁹ te certifiëren. Daarenboven wil Tecteo ook zelf de decoders certifiëren. 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 Tecteo, vindt de MEDIENRAT het beter dat de certificatie uitgevoerd wordt door de begunstigten of de betrokken fabrikanten van deze operatoren. Zij kunnen de door Tecteo vereiste certificatie eveneens uitvoeren.
125. Gezien het gedeelde karakter van een kabelnetwerk, deelt de MEDIENRAT de bezorgdheid van Tecteo 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 begunstigten op eigen verantwoordelijkheid kunnen laten uitvoeren.
126. De MEDIENRAT is 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 Tecteo zelf, waarbij dezelfde testen nog eens worden herhaald. Dat is inefficiënt, tijdrovend en kostelijk voor beide partijen. De MEDIENRAT ziet dan ook geen reden om dergelijke dubbele certificering toe te staan. De MEDIENRAT ziet niet in waarom Tecteo geen vertrouwen heeft in een certificatie door derde partijen terwijl andere kabeloperatoren wel verwijzen naar het gebruik van een extern certificatiebureau om de certificatie uit te laten voeren.
127. De MEDIENRAT meent dat Tecteo al voldoende middelen in handen heeft om begunstigten te verhinderen foutief gecertificeerde modems en TV decoders te gebruiken in het netwerk. Daarenboven kan Tecteo in zijn certificatieprocedure aangeven vanaf welke grenswaarden modems en TV decoders worden beschouwd als schadelijk voor het netwerk en bijgevolg uitgeschakeld worden.

⁴⁸ « La conformité du Modem avec ces spécifications techniques doit être certifiée (ou doit avoir été certifiée préalablement) par un bureau de certification externe reconnu par le secteur (par exemple Excentis). »

⁴⁹ « Le Bénéficiaire devra s'assurer que le Décodeur répond aux normes DVB-C et que les décodeurs soient au minimum MPEG 4 (aucun décodeur MPEG 2 ne peut être utilisé). Afin de permettre la réception du Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique, le Décodeur doit en outre être compatible avec le CAS et être certifié par le fournisseur du CAS. »

4.3.2.3 De binnenhuisbekabeling

128. Mobistar merkt in zijn raadplegingsreactie op dat voor de binnenhuisbekabeling door de kabeloperator geen specifieke merken opgelegd mogen worden. Enkel het verplicht gebruik van nationale/Europese standaarden kan gerechtvaardigd worden. Dergelijke standaardisatie is voldoende om de veiligheid en integriteit van het netwerk te waarborgen. Op die manier kunnen bovendien dezelfde soorten kabels gebruikt worden voor de drie kabeloperatoren.
129. De MEDIENRAT kan zich vinden in het standpunt van Mobistar: een standaard legt een reeks verplichtingen op aan technologieontwikkelaars waaraan ze moeten voldoen. Een standaard wordt echter niet van bovenaf opgelegd, maar deze wordt in samenwerking met een hele sector ontwikkeld. Daarom hebben standaarden vaak een breed draagvlak in de sector waarin ze ontwikkeld zijn. Tegelijkertijd treedt er door standaardisatie ook een unificatie op: technologie kan zich moeilijker differentiëren omdat het zich moet houden aan de standaard. Bijgevolg verschuift de concurrentiestrategie tussen technologieleveranciers van het aanbieden van technologische voordelen naar het aanbieden van interessante financiële voorwaarden. Het opleggen van bepaalde merken, belet de begunstigden echter om te onderhandelen over de prijzen waardoor zij een concurrentienadeel hebben. De functionele meerwaarde van deze bepaalde merken is door het gebruik van de standaarden bovendien miniem. De MEDIENRAT beslist daarom dat Tecteo het gebruik van bepaalde merken niet mag opleggen, op voorwaarde dat de andere merken ook voldoen aan de nodige standaarden.

4.3.3 Schlussfolgerung

130. Der MEDIENRAT ist der Meinung, dass die von ihm vorgeschlagenen zusätzlichen Maßnahmen betreffend die Zertifizierung von Technikern durch Tecteo vorgesehen werden müssen, um zu verhindern, dass ein effektiver Zugang eines Begünstigten auf den Markt erheblich verzögert wird. Daarnaast ist de MEDIENRAT van mening dat het werken met een extern onafhankelijk certificatiebureau voldoende garantie geeft wat betreft de certificatie van de modem en de decoder en dat het gebruik van

standaarden, in plaats van merken, in relatie tot de binnenhuisbekabeling voldoende is om de veiligheid van het netwerk te verzekeren.

4.4 DE DOORVERKOOP VAN DE OVEREENKOMST AAN DE ANDERE OPERATOREN

4.4.1 Probleemstelling

131. In zijn raadplegingsreactie stelt Mobistar dat het mogelijk moet zijn om de bestaande, door Tecteo geleverde, televisie- en breedbandproducten door te verkopen aan andere operatoren.

4.4.2 Analyse

132. Hoewel dit strikt gezien niet valt onder de overdraagbaarheid van de overeenkomst⁵⁰ en deze situatie dus niet expliciet behandeld noch verboden wordt in het voorstel van referentieaanbod van Tecteo, lijkt het de MEDIENRAT wenselijk om onmiddellijk duidelijkheid te scheppen hieromtrent.
133. De doorverkoop van producten heeft als voordeel voor een begunstigde dat hij een bestaand net van verkoopkanalen 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 bv. Euphony en Lycamobile producten van Mobistar, Jim Mobile en Allo RTL van Base en Generation MTV van Proximus).
134. Bovendien houdt een dergelijke doorverkoop geen enkele bijkomende last in voor Tecteo. De rechten en plichten die tussen Tecteo 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 begunstigde⁵¹. Een dergelijke doorverkoopovereenkomst doet bovendien geen afbreuk aan eventuele geheimhoudingsclausules die zouden bestaan tussen Tecteo en de begunstigde.

⁵⁰ Wat betreft de contractuele situatie verandert er immers niets voor Tecteo die als enige gesprekspartner en contractuele tegenpartij de begunstigde houdt. Die begunstigde blijft dus verantwoordelijk voor het nakomen van alle verplichtingen die op de begunstigde rust in overeenstemming met het referentieaanbod.

⁵¹ Het verbieden hiervan daarentegen beperkt de concurrentie eerder en ligt niet in lijn met de doelstellingen van artikel 8 van de Kaderrichtlijn.

135. Als de begunstigde een doorverkoopsovereenkomst 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.

4.4.3 Conclusie

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

4.5 TERMIJNEN EN ELEMENTEN DIE VERSTREKT MOETEN WORDEN VOOR IMPLEMENTATIE.

4.5.1 Probleemstelling

137. In de sectie 3.4. “Implémentation et tests”⁵² ontbreken er termijnen wat betreft de implementatie van het referentieaanbod. Daarnaast ontbreken ook alle details omtrent de “Plan d’implémentation et de test” in Annex 7.3.

4.5.2 Analyse

138. Wat betreft sectie 3.4. “Implémentation et tests”, de implementatie- en testfase is een essentieel onderdeel van het ontwikkelen van een vloeiende interface tussen de systemen van de begunstigde en Tecteo. Het is dan ook belangrijk dat deze plaatsvindt, maar de MEDIENRAT wil dat Tecteo de termijnen en de details van het te doorlopen proces toevoegt aan deze sectie zodat de begunstigde een blik heeft op de weg die hem nog wacht. Het is belangrijk dat Tecteo zich houdt aan deze termijnen zodat er geen onnodige vertraging optreedt bij de ingebruikname van het

⁵² « Le plan d’implémentation et de test est un plan d’action détaillé qui décrit toutes les actions nécessaires pour connecter l’infrastructure de l’opérateur alternatif au Réseau de Tecteo, pour tester le système de communication informatisé, pour certifier les équipements et les techniciens l’opérateur alternatif, pour tester toutes les interfaces entre les systèmes l’opérateur alternatifs et les systèmes de Tecteo et, de manière générale, pour valider tout aspect de la solution proposée.

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

referentieaanbod. Het referentieaanbod moet alle nodige informatie bevatten opdat de begunstigden zich een duidelijk en accuraat beeld kunnen vormen over de te vervullen voorwaarden.

4.5.3 Conclusie

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

4.6 OVERZICHT VAN ANALOGE EN DIGITALE KANALEN

4.6.1 Problemstelling

140. In Appendix A.6 “Liste de chaînes analogiques” somt Tecteo de analoge zenders op die in het Duitstalig gebied te verkrijgen zijn. Het is niet duidelijk of deze lijst volledig en correct is voor alle gemeenten in het Duitstalig gebied.⁵³ Bovendien zou een bevestiging van de correctheid van deze gegevens pas gegeven worden twee maanden voordat de dienst beschikbaar wordt. Daarnaast heeft Tecteo geen lijst opgesteld met de door hem aangeboden digitale zenders in de verschillende gemeenten van het Duitstalig gebied.
141. Bovendien ontbreekt er 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

142. Mobistar heeft in zijn reactie op het ontwerp van beslissing aangegeven dat er nog onvoldoende informatie ter beschikking was betreffende de analoge en digitale TV-kanalen:

⁵³ Referentieaanbod Tecteo, appendix A.6, Lijst van analoge zenders : « *La liste des chaînes analogiques est dépendante des régions et des communes.* »

- 142.1. Er moet in een frequentieplan van de zenders voorzien worden per regio. En de presentatie van dit frequentieplan mag niet enkel via postcode opvraagbaar op een website zijn. In dat frequentieplan moeten ook toekomstige evoluties vermeld worden.
 - 142.2. De zenderlijst moet info bevatten over de gebruikte codering en transportstandaarden.
 - 142.3. Er ontbreekt informatie over het gebruik van extra, noodzakelijke informatie in beeldsignalen (ouderlijk toezicht, teletekst, audio dubbing, ondertitels, EPG, ...). Tecteo moet hen inlichten over deze extra informatie die per kanaal doorgestuurd wordt alsook de gebruikte formaten.
143. Belgacom stelt in zijn reactie op het ontwerp van beslissing dat hij binnen 14 dagen na de kennisgeving van deze beslissing 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.
144. 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 uitzendraster zodat Belgacom zijn klanten voldoende kan informeren.
145. De lijst van Tecteo komt niet tegemoet aan de verwachtingen van de operatoren omdat alle deelinformatie ontbreekt: er is geen informatie over welke kanalen in welke gemeenten ter beschikking zijn, noch is er een opsomming van de gemeentes waarin dat kanaal wordt uitgezonden. In die zin moet Tecteo de voor een begunstigde noodzakelijke informatie verder uitwerken, zowel wat betreft de analoge als de digitale zenders.
146. Zelfs naast de redelijkheid van een dergelijke vraag in het kader van de transparantieverplichting die op Tecteo rust, is het niet meer dan logisch dat Tecteo 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 business plan op te kunnen stellen. In die zin moeten ook de kennisgevingstermijnen die in sectie 4.1. van deze beslissing (Kennisgeving van wijzigingen) vastgelegd zijn, nageleefd worden.

147. 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 Tecteo.⁵⁴

4.6.3 Conclusie

148. Tecteo moet de gevraagde informatie (het uitzendraster en de zenderlijst) met betrekking tot zowel de analoge als de digitale zenders op zijn website plaatsen binnen de 30 dagen na de publicatie van de beslissing. Hij moet dus voor elk kanaal een opsomming van de regio's (postcodes) geven waarin deze kanalen worden aangeboden.
149. Daarnaast moeten de zenderlijst of het uitzendraster informatie bevatten over de gebruikte encoding en transportstandaarden. Ten slotte moet Tecteo 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.

⁵⁴ Overeenkomstig paragraaf 881 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 169).”

4.7 VIDEO ON DEMAND (VoD)

4.7.1 Problemstelling

150. De door Tecteo voorgestelde oplossing voor de Video on Demand (VoD) architectuur is gebaseerd op het gebruik van de EDGE QAMs, volgens de DVB-C norm. Dergelijke architectuur is zeer complex omdat de benodigde kanalen in real-time moeten toegewezen worden aan de verschillende dienstenverdelers op het netwerk van Tecteo, wat enkel kan mits het opzetten en uitwerken van een duur systeem.
151. 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 begunstigten eerder “content providers” die hun VoD content aanbod laten beheren op het VoD systeem van Telenet. De voorstellen van Tecteo, Brut    en Coditel komen erop neer dat de begunstigde een groot deel van een VoD netwerk en de bijbehorende onderdelen zelf moet opbouwen⁵⁵.
152. Rekening houdend met het principe van de technologische neutraliteit⁵⁶ moet een VOD over breedband oplossing volgens Mobistar mogelijk zijn. Mobistar stelt ook dat VOD over breedband 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.

4.7.2 Analyse

4.7.2.1 VoD via EDGE QAM

153. In het voorstel van Tecteo is de begunstigde zelf verantwoordelijk voor het uitbouwen van het meest complexe deel van de VoD architectuur, namelijk het centraal

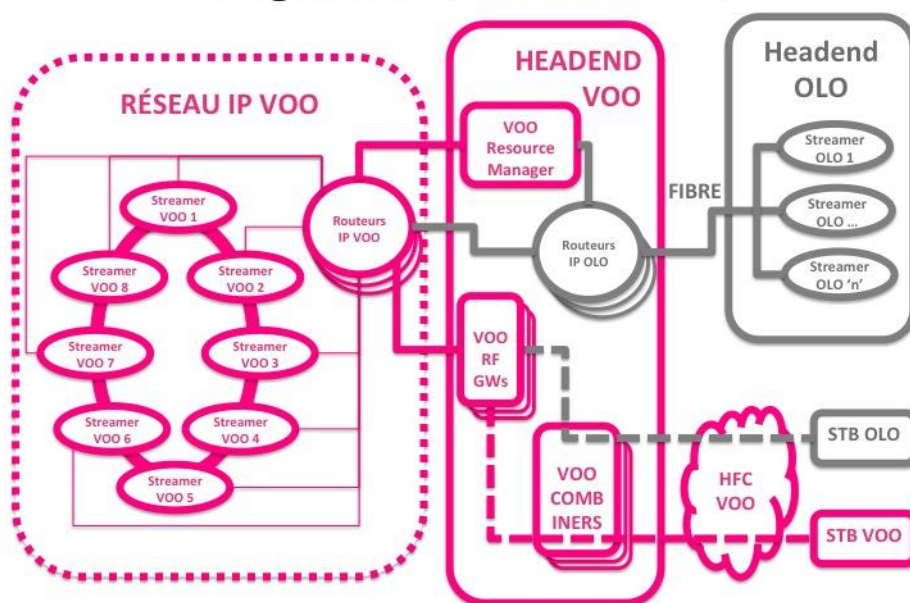
⁵⁵ Het probleem hierbij is dat bij een beperkte klantenbasis het moeilijk zal zijn om de hieraan verbonden investeringskosten terug te verdienen.

⁵⁶ Overeenkomstig overweging 31 van Richtlijn 2002/21/EC van het Europees Parlement en de Raad van 7 maart 2002 inzake een gemeenschappelijk regelgevingskader voor elektronische communicatienetwerken en – diensten (« kaderrichtlijn »).

management systeem en de video servers (“streamers”). Dit vergt aanzienlijke investeringen van de begunstigde in o.a. streamers⁵⁷ en bijkomende glasvezelverbindingen voor de interconnectie met de kabeloperator. Tecteo beheert enkel de apparatuur (“Edge QAMs”) die verantwoordelijk is voor het moduleren van de video streams op een kabelnetwerk. Bovendien vereist deze aanpak een vrij complexe integratie tussen het centraal management systeem van de begunstigde en de “resource manager” van Tecteo (die beslist welke streams toegelaten worden op het kabelnetwerk).

154. De door Tecteo voorgestelde oplossing voor de VoD architectuur lijkt zeer complex en duur voor de doelstellingen van een begunstigde. De begunstigde moet immers zelf in de opslag van de inhoud voorzien en moet een interface bouwen met de resource manager van Tecteo. 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.

Integration VOD VOO-OLO



⁵⁷

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 is een veelvoud van 15.000€.

Figuur 2 : VoD voorstel van Tecteo

155. Mobistar merkt op in zijn raadplegingsreactie dat de VOD oplossing van Tecteo een zeer complexe en moeilijk benadering van de implementatie is en dat er tegelijkertijd nauwelijks technische informatie beschikbaar is om de impact te analyseren:
- Er zijn geen details over de infrastructuur, architectuur of interconnectie standaarden;
 - Er zijn geen specificaties over de regels voor de resource allocation manager;
 - Er is geen enkele info over het dataformaat van de beelden (MPEG4? Profielen? Transport parameters?).
156. Tecteo zegt in zijn raadplegingsreactie dat het waarschijnlijk mogelijk is een gelijkaardige oplossing als Telenet uit te werken. Deze oplossing wordt momenteel nog steeds geanalyseerd. Tecteo wenst te vermelden dat deze gelijkaardige oplossing bijkomende kosten met zich zal brengen die ten laste van de begunstigde zouden moeten zijn.
157. 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 meebrengt, 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.
158. De MEDIENRAT deelt de mening 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.
159. De MEDIENRAT is van mening dat de VoD-implementatie gefaseerd kan gebeuren. Indien er geen concrete vraag naar 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

160. VoD kan echter ook over de breedbandverbinding geleverd worden door de begunstigden. In dit scenario moet de begunstigde zelf instaan 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, ...
161. VoD over edge QAM (zoals Tecteo voorstelt) gebruikt een DVB-C kanaal met een dynamisch kanaaltoewijzingssysteem op elk coax segment. 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 breedband 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.
162. Het aanbieden van televisiediensten over breedband wordt nu reeds door verschillende kabeloperatoren gebruikt (o.a. Yelo van Telenet⁵⁸, VooMotion van Tecteo) 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. Aangezien Tecteo aan zijn retailklanten multi-screen diensten aanbiedt, moet hij zijn wholesale klanten ook de mogelijkheid laten om VoD over breedband te ontwikkelen. Het feit dat het signaal eventueel vertoond wordt op een televisie in plaats van op een ander apparaat zoals een smartphone of een tablet is hier niet relevant, het gaat om het feit dat Tecteo eigenlijk zelf VoD over breedband aanbiedt. Een verbod op dergelijke diensten zou dus discriminerend zijn ten opzichte van de eigen retailediensten.

⁵⁸ 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 meldde zich aan sinds de lancering in maart, wat het totaal op 380.000 actieve gebruikers van app en website zet."*

163. VoD over breedband is dus een redelijke en proportionele oplossing in die zin dat het minder investeringskosten vraagt van zowel de begunstigde als van Tecteo en het de operationele verhoudingen tussen de begunstigde en Tecteo 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 moet rekening gehouden worden.
164. Coditel maakt zich 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 maximum 6 extra VoD sessies op hetzelfde moment actief zijn, zodat VoD over breedband aanleiding geeft tot een breedbandverbruik van max. 16Mbps, wat weinig is vergeleken bij de minimaal 200Mbps die 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.
165. 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 excessief 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 8GB⁵⁹ per film, wil dit zeggen dat de eindklant max. 12 films kan bekijken in het geval van een datalimiet van 100GB. 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

⁵⁹ Een HD-film heeft een debiet van ongeveer 9Mbps nodig. Uitgaande van een film van 120 min, komt deze schatting uit op $9 \times 60 \times 120 / 8 / 1024 = 8\text{GB}$.

vraagt voor een excessief dataverbruik, zolang er geen discriminatie optreedt tussen de retail en de wholesale klanten.

166. Daarnaast zal het gemiddeld verbruikersprofiel van een VoD over breedband gebruiker het gemiddelde verbruikersprofiel van een retail klant 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 zou kunnen bieden, mag een dergelijke 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 Tecteo op een veel kwaliteitsvollere wijze kunnen genieten van de VoD functionaliteit. Een dergelijke beperking wordt op dit ogenblik bovendien ook niet aan de retailafdeling van Tecteo opgelegd.
167. Op basis van non-discriminatie, technologische neutraliteit en de hierboven aangehaalde overwegingen, kan de MEDIENRAT niet akkoord gaan met onredelijke beperkingen (blokkeren of dichtknippen van VoD verkeer) die de kabeloperator zou opleggen aangezien dit discriminerend zou zijn ten opzichte van de eigen VoD diensten van de kabeloperator. Zonder deze beperkingen, kan de gebruikerservaring van VoD over breedband gelijkaardig worden aan die van VoD over de edge QAM servers en kunnen de begunstigten dus op een gelijke basis concurreren met Tecteo.

4.7.3 Conclusie

168. De MEDIENRAT 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.
169. De MEDIENRAT is van mening dat de VoD-implementatie gefaseerd moet gebeuren. Indien er geen concrete vraag naar dergelijke dienst komt dan moet de kabeloperator zelf geen VOD wholesale oplossing uitwerken.
170. 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 m.b.t. VoD-verkeer.

4.8 INTERACTIVITEIT

4.8.1 Probleemstelling

171. Interactieve diensten (zoals multiscreen, opnames in het netwerk, TV-widgets, ...) moeten op een transparante manier kunnen aangeboden worden over het netwerk van de kabeloperator.
172. In zijn reactie op het ontwerpbesluit heeft Mobistar gesteld dat het onaanvaardbaar is dat Tecteo geen enkele informatie geeft over de set-up en de parameters van het DOCSIS retour pad 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.
173. Mobistar vraagt zich daarnaast af of de tv-beelden ook voor diensten zoals catch-up TV⁶⁰ (zoals Net Gemist, RTL à l'infini, ...), opname op afstand (in het netwerk) of de multi-screen toepassingen⁶¹ gebruikt kunnen worden.

4.8.2 Analyse

4.8.2.1 De scope van de interactieve diensten

174. 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 retaildiensten⁶². 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 inclusief.⁶³

⁶⁰ Bekijken op aanvraag van onlangs uitgezonden programma's.

⁶¹ Bekijken van tv-beelden via verschillende schermen zoals tablets, smartphones, draagbare tv's en natuurlijk tv-toestellen.

⁶² Beslissing van de CRC van 1 juli 2011, sectie 6.4.2 "non-discriminatie".

⁶³ Overeenkomstig § 716 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 169).*"

175. 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 1004 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011 stelt:

“Ten eerste merkt de MEDIENRAT 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.”

176. Op basis van bovenstaande elementen beslist de MEDIENRAT dat Tecteo de benodigde informatie moet geven over het retour pad 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

177. Wat het hergebruiken van de TV beelden voor het bekijken via verschillende schermen zoals tablets, smartphones en computerschermen betreft (bv. via VooMotion applicatie van Tecteo) is een hercodering⁶⁴ van de TV beelden noodzakelijk. Daarna kunnen de begunstigden deze beelden gebruiken in een platform dat ze zelf kunnen implementeren.
178. Wat het hergebruik van de TV-beelden voor een opname in het netwerk (nPVR)⁶⁵ 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

⁶⁴ Deze dienst kan alleen aangeboden worden indien de dienstenverdelers beschikt over de pure beeldenstroom van de verschillende zenders waarna deze beelden worden geëncodeerd en geëncrypteerd per scherm.

⁶⁵ nPVR: network Personal Video Recorder.

hergebruiken. Dit is geen probleem voor alternatieve operatoren die beschikken over een eigen CAS-systeem aangezien zij reeds beschikken 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.

179. 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 demand diensten zoals Net Gemist en iWatch stelt alternatieve operatoren in staat om de gemiddelde opbrengst per klant (ARPU) te verhogen, waardoor de business case positief beïnvloed wordt. Daarnaast is het gratis kunnen opvragen van nieuws- en actualiteitsprogramma's een belangrijke meerwaarde voor kijkers wat het tv product aantrekkelijker maakt.
180. 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.
181. 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.
182. Indien de alternatieve operatoren deze beelden niet mogen 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.

183. Op basis van bovenstaande elementen is de MEDIENRAT van mening dat de TV beelden moeten kunnen gebruikt worden door alternatieve operatoren die deze beelden willen gebruiken om via hun eigen platform deze bijkomende diensten zelf te ontwikkelen en te commercialiseren.

184. De MEDIENRAT 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:

184.1. 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 multiscreen toepassingen te gaan ontwikkelen voor de alternatieve operator.

184.2. Ten tweede eist de MEDIENRAT dat de begunstigde deze nieuwe diensten pas aanbiedt wanneer hij over alle benodigde vergunningen en rechten beschikt en hierover alle betrokken partijen heeft geconsulteerd.

185. Bijgevolg vraagt de MEDIENRAT aan Tecteo 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

186. Tecteo moet de benodigde informatie betreffende het retour pad publiceren in zijn referentieaanbod, zodat de begunstigden hun eigen innovatieve diensten kunnen ontwikkelen.

187. Daarnaast moet de begunstigde de TV beelden kunnen hergebruiken voor multiscreen toepassingen 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

188. In sectie 2.3.1 "Service de base"⁶⁶ krijgt de begunstigde de mogelijkheid om nieuwe breedbandprofielen te definiëren uitgaande van de bestaande profielen, rekening houdende met een aantal voorwaarden.
189. De internetsnelheid en het downloadvolume moeten volgens Mobistar in grote mate differentieerbaar zijn.

4.9.2 Analyse

190. 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 één of meerdere van deze drie parameters afwijkt van de profielen in de gemeenschappelijke pool.⁶⁷ 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 als bij zijn concurrenten. Dit profiel zou dan geschikt zijn voor gebruikers die veel bestanden downloaden of gebruik maken van diensten voor het streamen van muziek of video (bijv. spotify, youtube)..
191. De CRC beslissing van 1 juli 2011 gaat specifiek in op de verplichtingen die rusten op Tecteo wat betreft het aanbieden van verschillende breedbandprofielen. Zo stelt de CRC-beslissing expliciet in paragraaf 991:

“De dienst voor doorverkoop van abonnementen [moet]: 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

⁶⁶ « D'autres profils en termes de vitesse peuvent être demandés par le Bénéficiaire. »

⁶⁷ Ter verduidelijking: een niet door Tecteo aangeboden downloadsnelheid gecombineerd met een niet door Tecteo aangeboden downloadvolume komt overeen met één (1) afwijkend profiel.

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.”

192. Tecteo heeft tijdens een vergadering zijn bezorgdheid geuit voor wat betreft het ontwikkelen van een groot aantal nieuwe profielen voor meerdere begunstigden. Dit zou het beheer van het netwerk door Tecteo aanzienlijk bemoeilijken.
193. Voor een beter beheer van de beschikbare profielen heeft de MEDIENRAT aan de mogelijkheid gedacht om een pool te creëren, bestaande uit alle bestaande retailprofielen van Tecteo (de historische nog actieve en de actuele verkochte profielen) waarbij elke begunstigde een beperkt aantal profielen zou kunnen toevoegen. Andere begunstigden zouden zo gebruik kunnen maken van alle profielen die in de pool staan.
194. Tecteo legt uit dat de profielen die toegankelijk zullen zijn voor de begunstigden de 5 gecommercialiseerde profielen zijn voor de particuliere klanten die dateren van 20 februari 2013 en die binnenkort zullen worden gewijzigd. Deze nieuwe profielen zullen degene zijn die ter beschikking worden gesteld van de begunstigden. Tecteo meent dat het cruciaal is om het aantal profielen te beperken en dat het niet mogelijk is om historische profielen toe te voegen omdat nog geen enkele commerciële referentie klaar is en deze profielen geleidelijk aan zullen worden teruggetrokken. Tussentijdse profielen zijn niet mogelijk omdat er geen overeenkomstige retailprijs bestaat.
195. Wat betreft de toevoeging van profielen in een beperkte pool, vraagt Tecteo zich af hoe een dergelijke willekeurige keuze zal worden gemaakt, overwegende dat geen enkele procedure werd vastgelegd. Tecteo wenst dus als enige verantwoordelijk te zijn voor het bijhouden van de lijst van profielen.
196. Tecteo bepaalt dat het zijn profielen vrij kan aanpassen of terugtrekken maar deze bepaling is niet in overeenstemming met de verplichtingen die op Tecteo rusten zoals opgelegd door de beslissing van de CRC: indien een profiel gebruikt wordt door een begunstigde, dan moet Tecteo tenminste de voorziene termijn van zes maanden voor

een aanpassing van het referentieaanbod respecteren.⁶⁸ Deze aanpassing kan pas doorgevoerd wanneer de MEDIENRAT het voorstel van Tecteo heeft kunnen analyseren, eventueel mits een raadpleging van de sector. Tecteo zal dus zijn referentieaanbod overeenkomstig moeten aanpassen waarbij het duidelijk moet zijn dat hij niet van de ene dag op de andere kan beslissen om de door hem gebruikte profielen stop te zetten of aan te passen.

197. Mobistar argumenteert dat er in de DOCSIS-standaard geen beperking staat op het aantal profielen en Tecteo verklaart ook niet waarom een dergelijke beperking noodzakelijk is. Mobistar vraagt daarom dat 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 Tecteo.
198. 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 Tecteo en Mobistar over de vorm van dergelijke “configuration files”.
199. Een combinatie van eigen profielen met een pool van breedbandprofielen biedt de optimale oplossing voor de bezorgdheden van Tecteo en Mobistar: enerzijds heeft Mobistar toegang tot een aantal profielen en anderzijds blijft het aantal te controleren profielen toch beheersbaar voor Tecteo. De MEDIENRAT beslist daarom dat elke begunstigde kan beschikken over twee eigen profielen en daarnaast extra profielen kan selecteren uit een pool van vijf gemeenschappelijke profielen, die gebaseerd zijn op alle bestaande retailprofielen van Tecteo (zowel de profielen die gecommercialiseerd worden als de historische).

⁶⁸ Overeenkomstig § 888 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011: “De MEDIENRAT 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 retaidiensten op basis van de aangepaste wholesaleaanbiedingen van de SMP-operator te verstrekken die gelijkwaardig zijn aan de retaidiensten 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. De MEDIENRAT 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.”

200. 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 Tecteo. Het zou echter discriminerend zijn wanneer de begunstigten geen toegang krijgen tot een profiel dat wel nog gebruikt wordt door de retailklanten van Tecteo.
201. Het is onmogelijk om te voorspellen welke diensten er nog zullen ontwikkeld en aangeboden worden, waardoor het kan zijn dat twee eigen profielen en/of vijf gemeenschappelijk profielen in de toekomst onvoldoende blijken. Volgens § 873 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011, kan de MEDIENRAT *“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.”* De MEDIENRAT 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

202. De MEDIENRAT heeft aan de sector gevraagd om zich uit te spreken over zijn voorstel aangaande de verhoging van het aantal bruikbare profielen door de inclusie van de historische nog actieve profielen van Tecteo. Tecteo heeft te kennen gegeven dat hij dit aantal wou verminderen, terwijl Mobistar gevraagd heeft om dit aantal nog te verhogen. De MEDIENRAT acht hiermee dat het een redelijke oplossing en een goed compromis gevonden heeft tussen deze visies, rekening houdende met de noodzaak voor de begunstigde om te kunnen differentiëren overeenkomstig de bepalingen van de CRC-beslissing. De MEDIENRAT 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 Tecteo (zowel de profielen die gecommmercialiseerd worden als de historische).
203. De MEDIENRAT benadrukt opnieuw dat Tecteo de gepaste notificatietermijnen zoals opgelegd in de CRC-beslissing moet respecteren in zijn referentieaanbod.

4.10 ONTBREKENDE DELEN

4.10.1 Probleemstelling

204. 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 voor het kunnen afnemen van de diensten.
205. Mobistar vindt dat het referentieaanbod van Tecteo de installatieprocedure voor nieuwe klanten onvoldoende gedetailleerd beschrijft. Mobistar vraagt een duidelijke procedure met alle uitzonderingen en met duidelijk aangeduide verantwoordelijkheden en verwachtingen van elke partij (bijvoorbeeld: hoe worden de afspraken met eindklanten georganiseerd? Hoe zullen de installateurs rapporteren dat de installatie compleet is?).
206. Ook voor het certificeren van zijn technici vraagt Mobistar zo snel mogelijk alle details van de certificatieprocedure, de timing en de inhoud van de certificatie (en eventueel de kosten). Een duidelijke definitie van de kennis en know-how die gecertificeerd wordt, moet voorhanden zijn.
207. Een ander ontbrekend element volgens Mobistar is een fall-back procedure in geval dat het IT-systeem in panne valt.
208. Voorts volgens Mobistar, is de (de)activatie procedure onduidelijk. De schema's en de uitleg ervan zijn niet gedetailleerd genoeg om te begrijpen hoe de provisioning of (de)activatie van een klant wordt gedaan.

4.10.2 Analyse

209. In de reactie op de openbare raadpleging zegt Tecteo dat de ontbrekende elementen pas later zullen aangevuld worden.⁶⁹ De MEDIENRAT heeft dus geen bijkomende informatie gekregen en herhaalt bij deze, een niet-exhaustieve, lijst van elementen die ontbreken.

⁶⁹ Tecteo zal de nodige documenten verstrekken zodra de technische oplossing nauwkeurig zal zijn vastgelegd (wat nog niet het geval is aangezien er nog steeds technische onzekerheden bestaan).

210. De CRC-beslissing van 1 juli 2011 stelt dat het referentieaanbod "een duidelijke kijk op de technische architectuur" moet garanderen.⁷⁰ In die zin vindt de MEDIENRAT dat de informatie in het referentieaanbod omtrent het CAS systeem onvoldoende is om de begunstigde in staat te stellen de technische architectuur volledig te begrijpen en daaruit af te kunnen leiden welke stappen hij zelf moet zetten om de gewenste dienst uiteindelijk te kunnen aanbieden. Hoewel verdere detailinformatie voor een begunstigde nodig is om effectief tot implementatie over te kunnen gaan, houdt het ontbreken hiervan hem op dit ogenblik niet tegen om zijn business plan in te schatten. Desalniettemin verwacht de MEDIENRAT dat Tecteo de volgende ontbrekende elementen verschaft:

210.1. Network connections and configurations

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

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

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

210.3. Broadband Internet: Service Profiles and Modem configuration files

⁷⁰ § 780 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011: "Het bestaan van een referentieaanbod garandeert de begunstigten een duidelijke kijk op de technische architectuur en de economische en tarifaire voorwaarden van de wholesaleaanbiedingen van de operator met een sterke machtspositie. Ook vergemakkelijkt dit de contractuele onderhandelingen omdat die onderhandelingen kunnen worden gebaseerd op voorwaarden die voor alle partijen duidelijk zijn. Het biedt overigens de mogelijkheid om ervoor te zorgen dat de andere verplichtingen in acht worden genomen, meer bepaald de non-discriminatieverplichting en de eerbiediging van de tarifaire verbintenissen van de operator met een sterke machtspositie."

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

210.4. Specification for Cable Modem Provisioning

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

210.5. Web Application – description of XML content

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

210.6. Device Monitoring & Management

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

211. Naast deze elementen, moet Tecteo ook alle noodzakelijke operationele elementen die ontbreken voort uitwerken. 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 § 772 van de CRC beslissing⁷¹ dat specifiek stelt dat alle technische beperkingen moeten gespecificeerd worden in het referentieaanbod.

212. Daarenboven vertraagt een dergelijke beperking de toegang tot het netwerk voor de begunstigden aanzienlijk omdat zij pas laat in het onderhandelingsproces kunnen

⁷¹ “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.”

controleren of hun bestaande decoders en modems aan de door Tecteo gestelde voorwaarden voldoen.

4.10.3 Conclusie

213. 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 voor het kunnen afnemen van de diensten. Tecteo moet dan ook de resterende, ontbrekende elementen binnen de maand na het publiceren van de beslissing verschaffen.

4.11 DETAILIERTE BEMERKUNGEN ÜBER DAS STANDARDANGEBOT

214. Nachstehend werden spezifische Bemerkungen von den Begünstigten über die verschiedenen Dokumente des Standardangebots gebündelt und tabellarischer Form besprochen.

4.11.1 Operative Aspekte

	Was? Wo?	Analyse	Handlung
1.	4.1 Bearbeitung der Bestellungen aus dem Main Body, Anlage 5: LoA & Annex 4.1.2 Für jede Bestellung, die der Begünstigte bei Tecteo eingereicht hat, muss der Begünstigte im Voraus vom Endkunden ein Genehmigungsschreiben („LOA“), dessen Inhalt in der Anlage festgelegt ist, ordnungsgemäß unterzeichnet und datiert, und fügt seiner Bestellung eine Kopie davon. In dem Fall, wo es sich um einen aktiven Kunden von Tecteo handelt, muss das Genehmigungsschreiben die Tecteo-Kundennummer angeben	§ 738 der KRK-Entscheidung besagt: „Der Begünstigte wird das Einverständnis des Endkunden haben müssen, um den Zugang zu der digitalen Plattform zu beantragen. Das Einverständnisformular kann elektronisch an den Begünstigten (E-Mail, Anmeldung auf der Website des Begünstigten) gesendet werden. Es soll in einer benutzerfreundlichen, klaren und verständlichen Sprache geschrieben werden.“ Es ist somit klar, dass der Endkunde auf einer einfachen (elektronischen) Art und Weise seine Bestellung beim Begünstigten aufgeben können muss. § 739 der KRK-Entscheidung beschränkt etwas diese Freiheit. Diese Bestimmungen verlangen ein ausdrücklich und schriftlich festgelegtes Einverständnis des Endkunden. Es ist wichtig, den Kontext dieser Bestimmungen zu verstehen. Sie sind erstellt worden, um ein bestimmtes Problem – das <i>Slamming</i> - zu lösen. Dies ist der Übergang von einem Betreiber zu einem anderen, ohne dass der Endnutzer hierfür ein ausdrückliches vorheriges Einverständnis gegeben hat. Ziel der KRK-Entscheidung ist es, den Verbraucher zu schützen und in dieser Hinsicht ist es daher wichtig, dass der Begünstigte über das schriftliche Einverständnis des Endnutzers verfügt. So verfügt der Begünstigte über einen Beweis, dass es wohl eine Anfrage auf Übertragung von Diensten gegeben hat. Die einzige Verpflichtung, die aus dieser Bestimmung folgt, ist also dass der Begünstigte ein schriftliches Einverständnis haben muss. Es verpflichtet den Begünstigten	Gemäß der KRK-Entscheidung muss Tecteo klarstellen, dass das Einverständnisformular elektronisch eingeholt werden kann (E-Mail, Anmeldung auf der Website des Begünstigten). Der MEDIENRAT will betonen, dass, wenn ein Kunde eines Begünstigten nach einer gewissen Zeit nach Tecteo wechseln möchte, ein gleiches diskriminierungsfreies Verfahren angewendet werden muss.

	Was? Wo?	Analyse	Handlung
		jedoch nicht, dieses Einverständnis in jedem Fall dem Betreiber mit beträchtlicher Marktmacht, von denen er Dienstleistungen erhält, a priori zu senden. Eine solche Auslegung wäre eine große Einschränkung im Hinblick auf eine rasche Erledigung der operativen Prozesse und würde den Bestellvorgang zwischen dem Begünstigten und Tecteo auf nicht notwendige Weise abbremmen.	
2.	Main body document §4.1.2 « <i>L'activation du Client Final sera facturée directement au Bénéficiaire et ce également lorsque l'activation n'a pu être réalisée de façon complète lors de la plage horaire convenue en raison d'une cause non liée à Tecteo. Le Bénéficiaire devra effectuer une nouvelle demande pour procéder à l'activation.</i> »	Tecteo bepaalt dat de begunstigden een activatievergoeding moeten betalen, ook indien de activatie niet kon uitgevoerd worden wegens redenen die niet aan Tecteo lagen. Mobistar interpreteert de sectie als dat Tecteo ook de facturatie zal starten na een niet-afgewerkte activatie. Het is redelijk en proportioneel dat Tecteo een eenmalige activatievergoeding vraagt als compensatie voor een éénmalige, onnodige verplaatsing. Het zou niet redelijk zijn indien Tecteo ook al de facturatie van de dienst zou starten alhoewel noch de eindklant, noch de begunstigde kan genieten van de dienst.	Het referentieaanbod van Tecteo moet zodanig verduidelijkt worden dat de facturatie pas start nadat de activatie voltooid is, zelfs indien een aanvraag voor activatie niet kon voltooid worden wegens redenen buiten de verantwoordelijkheid van Tecteo.
3.	Main body document Point 4.5.1.3 – Maintenance programmée « <i>La gestion, la maintenance et la réparation du Réseau de Tecteo nécessitent parfois des travaux qui provoquent une interruption de service et en informe ses clients à l'avance, Tecteo informera aussi le Bénéficiaire au minimum un (1) Jour Ouvrable avant d'informer ses propres clients, lui permettant d'avertir les Clients Finals. Des interruptions du service pour des travaux planifiés et annoncés par</i>	Tecteo stelt voor om de begunstigden minimum één dag vroeger dan zijn eigen retailklanten, op de hoogte te brengen van werken op zijn netwerk waardoor de gebruikers van dat netwerk tijdelijk geen diensten kunnen krijgen. Belgacom reageert hierop dat een waarschuwingstermijn van één dag te kort is en dat dit minimum 48u zou moeten zijn. Het voorbereiden van een dergelijke communicatie omvat verscheidene stappen: opstellen van inhoud, vertaling in de landstalen, goedkeuring door het verantwoordelijk management, selectie van de geadresseerden,... Deze stappen kunnen niet voltooid worden binnen 1 werkdag. De MEDIENRAT vindt het daarom redelijk dat Tecteo zijn begunstigden minimum 48u op voorhand verwittigd zodat zij voldoende tijd hebben om hun communicatie voor te bereiden.	Tecteo zal de begunstigden minimum 48u op voorhand verwittigen en het zal de betreffende sectie in zijn referentieaanbod overeenkomstig aanpassen.

	Was? Wo?	Analyse	Handlung
	<i>Tecteo au Bénéficiaire ne peuvent pas être considérés comme une panne et tout signalement de panne introduit par le Bénéficiaire dans un cas pareil sera traité par Tecteo comme un signalement erroné de panne. »</i>		
4.	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 begunstigde voldoende inlichten.

4.11.2 Bijlage General Terms & Conditions

215. Mits naleving van de volgende opmerkingen aanvaardt de MEDIENRAT de algemene voorwaarden van Tecteo. De randopmerkingen en bedenkingen die Tecteo zelf nog heeft gemaakt bij de tekst moeten verwijderd worden in het finale document. Verdere wijzigingen aan deze algemene voorwaarden zullen aan de MEDIENRAT moeten voorgelegd worden overeenkomstig de bepalingen van de CRC⁷² en das Dekret vom 27 Juni 2005.

	Beschrijving	Analyse	Schlussfolgerung des MEDIENRATES
5.	3.2 Conclusion, entrée en vigueur et durée du contrat «Le Service est mis à la disposition du Bénéficiaire pour une durée déterminée. Le Bénéficiaire peut ensuite mettre un terme au Contrat après en avoir averti Tecteo	Door de opzeggingsmogelijkheid van het contract te verbinden aan de oorspronkelijke ondertekeningsdatum van de overeenkomst beperkt Tecteo de concurrentie op een niet noodzakelijke wijze. De MEDIENRAT ziet niet in waarom de mogelijkheid tot opzeggen slechts eenmaal per jaar kan plaatsvinden indien een opzegging voldoende op voorhand aangekondigd wordt. In dat opzicht lijkt het de MEDIENRAT redelijk om te werken met een opzeggingsperiode van drie tot	Tecteo moet erin voorzien dat het contract mits naleving van een redelijke notificatieperiode door de begunstigde opgezegd kan worden.

⁷² Zie §§ 686, 770 en 874 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

	Beschrijving	Analyse	Schlussfolgerung des MEDIENRATES
	<i>par courrier recommandé au moins trois (3) mois avant la date d'anniversaire de la signature du Contrat »</i>	zes maanden.	
6.	5.1 Obligations du bénéficiaire « <i>Eu égard aux interventions exigées de la part de Tecteo, le Bénéficiaire communique en toute bonne foi à Tecteo, à la première demande de celle-ci, et de manière exhaustive, toutes les informations nécessaires à Tecteo pour fournir des Services.</i> »	De MEDIENRAT begrijpt dat Tecteo de efficiëntie van de operationele processen probeert te verhogen door te vragen aan de begunstigde om vanaf het begin alle nodige informatie te voegen bij een verzoek om een handeling te ondernemen. Het moet in dat geval echter wel duidelijk zijn wat alle benodigde informatie inhoudt. Het referentieaanbod moet zo transparant mogelijk zijn en dergelijke bepalingen mogen niet leiden tot onnodige vertragingen doordat het voor de begunstigde niet duidelijk is welke informatie er van hem verwacht wordt.	Tecteo moet verduidelijken welke specifieke informatie het van de begunstigde verwacht en dat in het referentieaanbod opnemen.

4.11.3 Problemstellung über verschiedene Punkte in der Anlage und den Anhängen

	Was? Wo?	Analyse	Handlung
7.	Appendix 5 : LoA «In dem Fall, wo es sich um einen aktiven Kunden von Tecteo handelt, muss das Genehmigungsschreiben die Tecteo-Kundennummer umfassen. »	Der MEDIENRAT hält diese Frage von Tecteo für unvernünftig. Einerseits kann diese Frage die Wahrscheinlichkeit von böartigen Anfragen reduzieren oder dafür sorgen, dass das Abonnement des Endkunden bei Tecteo gestoppt wird, aber andererseits stellt diese Frage ein Hindernis für einen neuen Betreiber dar. Da nur wenige Personen die Kundennummer ihres Telekomanbieters zu Hand haben, wodurch das Anmelden eines Endkunden für das Produkt eines Begünstigten schwieriger wird. Nach Auffassung des MEDIENRATS genügt eine Unterschrift, um seine Zustimmung für ein neues Produkt zu geben. Der neue Betreiber des Endkunden wird sicherstellen, dass das Abonnement des Endkunden bei Tecteo gestoppt wird.	Dieser Satz muss aus dem Text und aus dem Beispiel eines LoA, das sich in derselben Anlage befindet, entfernt werden.
8.	Annexes spécifications techniques et procédures opérationnelles §4.1.2: « <i>Une commande d'activation de Services Utilisateur Final ne</i>	Tecteo bepaalt dat er geen activaties zullen worden uitgevoerd bij klanten die nog openstaande facturen zouden hebben bij hen. Mobistar gaat niet akkoord met deze stelling. Deze clausule is onredelijk want ze belemmert de concurrentie.	Deze clausule moet verwijderd worden uit het referentieaanbod van Tecteo.

	Was? Wo?	Analyse	Handlung
	<i>sera acceptée que lorsqu'il n'y a pas de situation de facture impayée chez Tecteo de la part du Client Final pour le service de télévision analogique. Cette condition est requise car la seule façon de couper le service de télévision analogique est de couper physiquement la connexion, ce qui couperait aussi tous les autres Services Utilisateur Final de n'importe quel autre opérateur. »</i>	De begunstigden zijn geen betrokken partij bij de discussies over dergelijke openstaande facturen en moeten dus vrij deze klanten kunnen verwerven. Tecteo beschikt trouwens over voldoende middelen om deze klanten toch nog aan te zetten tot betaling zonder dat dit een impact moet hebben op een begunstigde en de concurrentie verstoort.	
9.	Annexes spécifications techniques et procédures opérationnelles §3.1.1: «Tecteo est responsable pour le développement, le support et la maintenance de l'application web. Dans certains cas, ces travaux peuvent nécessiter la non-disponibilité de l'application web. Dans le cas où l'application web nécessite une maintenance qui peut être planifiée et que celle-ci prend lieu pendant un Jour Ouvrable, Tecteo informera le Bénéficiaire au minimum 5 Jours Ouvrables à l'avance. »	Tecteo specificeert dat het onderhoud van de webapplicatie kan plaatsvinden tijdens de werkuren. Voor Mobistar is dit onaanvaardbaar omdat dit een directe impact heeft op hun klantenwerving. Het is redelijk om te verwachten dat geplande onderhoudswerken enkel uitgevoerd worden buiten de werkuren De paragraaf van Tecteo belemmert de concurrentie omdat de webapplicatie gebruikt wordt tijdens het klantenwervingsproces om te controleren of een klant toegang heeft tot een bepaalde dienst. Indien deze tool enkele uren niet zou werken, zij het door een storing of door een gepland onderhoud, dan kan de eindklant van de begunstigde geen bestellingen, lijkt het alsof er een slechte dienstverlening door de begunstigde geleverd wordt en zal het imago van de begunstigde aangetast worden. Met andere woorden, de klantenwerving valt tijdelijk stil omdat de begunstigde niet beschikt over de benodigde informatie. Ter vergelijking, bij andere netwerkinfrastructuren gebeuren dergelijke onderhoudswerken ook 's nachts of op zondag om de impact op de klant zo klein mogelijk te houden. Bijgevolg vindt de MEDIENRAT dat het referentieaanbod van Tecteo moet aangepast worden.	Tecteo moet zijn referentieaanbod aanpassen zodat alle geplande onderhoudsbeurten van de webapplicatie die een directe impact hebben op de eindgebruikers van de begunstigden buiten de werkuren plaats vinden.
10.	Belgacom stelt in zijn reactie dat er een duidelijk onderscheid moet komen	De vraag van Belgacom past binnen de transparantieplichting waardoor Tecteo een duidelijk referentieaanbod dient uit te werken, waarbij de begunstigde enkel de delen kan afnemen die	Tecteo moet in zijn referentieaanbod een lijst toevoegen van de bijlages of onderdelen van bijlages, die

	Was? Wo?	Analyse	Handlung
	tussen elementen die behoren tot het analoge aanbod en elementen die behoren tot het digitale aanbod.	voor hem relevant zijn⁷³. Indien een begunstigde dus enkel analoge zenders wil of mag afnemen, dan moet dit mogelijk zijn zonder dat hij extra betaalt voor eventueel meegeleverde digitale kanalen. De MEDIENRAT wil daarom dat er een duidelijk onderscheid wordt gemaakt tussen de analoge diensten en de toegang tot het digitale platform. Omwille van transparantie vraagt de MEDIENRAT dat Tecteo in zijn referentieaanbod een lijst toevoegt van de bijlages of onderdelen van bijlages, die betrekking hebben op het analoge aanbod.	betrekking hebben op het analoge aanbod.
11.	Annexes spécifications techniques et procédures opérationnelles §4.2 et 4.3: «<i>Dans le cas où il s'agit d'une modification relative au changement de la date d'installation prévue dans les 24 heures (Jours Ouvrables) avant la date d'installation prévue, le tarif de 'Modification d'une demande d'activation dans les 24 h avant la date d'intervention planifiée' sera d'application.</i> » « <i>Dans le cas où il s'agit d'une annulation dans les 48 heures (Jours Ouvrables) avant la date d'installation prévue, le tarif de 'Annulation d'une demande d'activation dans les 48h avant la date</i>	Tecteo stelt dat hij een vergoeding zal vragen indien een installatieaanvraag wordt aangepast binnen de 24u voor de effectieve installatie of geannuleerd binnen de 48u voor de installatie. Belgacom vindt dat beide timers 24u moeten zijn om het risico over discussie omtrent de toepassing van de juiste timer te vermijden. Daarenboven passen zowel Belgacom als Telenet dezelfde timer toe in hun respectievelijke referentieaanbiedingen. De MEDIENRAT ziet geen reden voor een gedifferentieerde waarschuwingstermijn tussen een aanpassing en een annulatie. Tenslotte heeft in beide gevallen, Tecteo nog geen werken moeten uitvoeren om de bestelling te installeren waardoor de schade in beide gevallen hetzelfde blijft. Daarenboven beschikt Tecteo over de mogelijkheid om overcapaciteit te compenseren bij voorspellingen voor de volgende maanden. De MEDIENRAT vindt dat er voldoende evenwicht in het referentieaanbod bestaat en dat het voorstel van Tecteo dus niet gerechtvaardigd is.	Tecteo moet de annulatietermijn van 48u aanpassen naar 24u.

⁷³ §§ 683, 767 en 871 van de CRC-beslissing : « *Het referentieaanbod dient de begunstigten in staat te stellen enkel die verrichtingen te kopen die ze nodig hebben.* »

	Was? Wo?	Analyse	Handlung
	<i>d'intervention planifiée' sera d'application.»</i>		

5 OPERATIONELE PROCEDURES

5.1 DE UITWERKING VAN DE OPERATIONELE PROCESSEN

5.1.1 Inleiding

216. Uit de reacties op de openbare 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 zullen uitgewerkt worden. Onder operationele processen worden verstaan alle interne processen van de kabeloperator en begunstigde en elke wisselwerking tussen de kabeloperator 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.
217. 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 Tecteo 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 diensten⁷⁴.
218. 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 terugkomt.⁷⁵ Het is voor de begunstigde van het wholesaleaanbod dus van fundamenteel belang dat dit stadium vlekkeloos verloopt.
219. 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

⁷⁴ Overeenkomstig sectie 6.3.1.1.3, 6.4.1.1.2 6.5.1.2.3 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

⁷⁵ 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.

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.

220. 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.
221. 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.
222. Gezien de beperkte ervaring die de kabeloperatoren hebben met het organiseren van dergelijke processen en da vaak beperkte mate van detaillering van hun referentieaanbiedingen aangaande deze processen, wil de MEDIENRAT 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. Tecteo moet, rekening houdende met deze richtlijnen, deze operationele processen zoals hieronder opgesomd, behandelen in zijn referentieaanbod.

223. 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

224. 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.
225. Wanneer de klant nooit een kabelaansluiting heeft gehad, kan hij de installatie van zijn product niet zelf uitvoeren en zijn er technische werkzaamheden noodzakelijk (bv. aansluiting van zijn interne bekabeling van zijn woning op de coaxkabel die langs de gevel ligt).
226. 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

227. 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.
228. 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.

229. 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).
230. Waar technisch mogelijk moeten er door de kabeloperator, voorafgaand aan de installatie, testen worden uitgevoerd betreffende de mogelijkheid tot het uitvoeren van het bestelorder om alle bijkomende termijnen te vermijden die onder andere kunnen worden veroorzaakt door de noodzaak van een extra interventie.
231. 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 langs geweest, 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 kunnen bevestigd, aangepast of geannuleerd worden.

5.1.4 Installatie

232. 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 toegangsuitrustingen⁷⁶. 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

⁷⁶ Aansluiten van kabel aan TV en programmeren van de zenders voor wat analoge TV betreft; instellen van gebruikersgegevens en paswoorden, initialisatie van settopbox voor wat digitale TV betreft, aansluiten/configureren routers/modems, pc's/tablets/enz, account, logins en paswoorden aanmaken voor breedbandinternet, enz.

interventies moeten op niet-discriminerende wijze (dezelfde dagen en uren) gebeuren voor wat betreft de retailafdeling als de wholesaleafdeling.

233. 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.
234. Indien er een bezoek van een technicus van de kabeloperator noodzakelijk is bij de klant van de alternatieve operator om bijvoorbeeld een kabelaansluiting te voorzien, dan moet die technicus correct de merknaam van de betrokkenen alternatieve operator vermelden in de contacten met de klanten.
235. 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 Tecteo) en één voor de verdere ontwikkeling van de binnenhuisinstallatie (verantwoordelijke begunstigde), vindt de MEDIENRAT het redelijk dat Tecteo 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 Tecteo en de begunstigde gebruik maken van dezelfde onderaannemer die installaties uitvoert voor Tecteo 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 Tecteo als de begunstigde en is efficiëntieverhogend, gezien de verplaatsingskosten voor dergelijke interventies dan kunnen gedeeld worden tussen Tecteo en de begunstigde.

5.1.5 Activatie van de dienst

236. 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 van Tecteo 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 (zoals bv. het CAS-systeem) verlopen. Eenmaal de activatie al deze controlesystemen heeft doorlopen, kan de klant genieten van zijn digitale TV en breedband.

5.1.6 Facturatie

237. 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 (bv. de lijninstallatie door een technicus van de kabeloperator of de reparaties) en de maandelijkse vergoedingen die verband houden met de toegang tot het kabelnetwerk.
238. 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:
- 238.1. 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.

238.2. 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 escalatieprocedure⁷⁷ waarin voorzien 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.

238.3. 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.

238.4. 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.

5.1.7 Reparatie

239. 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,

⁷⁷ 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.

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.

240. 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.
241. 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 (bv. ping test uitvoeren). Zonder deze elementen, kan de begunstigde geen meetinformatie geven aan Tecteo over de storing bij zijn eindklant. Deze meetinformatie kan door de technische diensten van Tecteo 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.
242. Indien de kabeloperator de panne kan linken aan een probleem dat betrekking heeft op een gans segment van het netwerk, zal hij onmiddellijk de begunstigten waarschuwen waarbij hij de geschatte reparatietijd preciseert. Zo kan de begunstigde zijn klanten correct informeren op dezelfde manier dan de kabeloperator bij zijn retailklanten.
243. 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.
244. 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.

245. 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

246. De processen voor migratie beschrijven de te volgen werkwijze wanneer de klant zijn product opzegt, verhuist of een ander product wil.
247. 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.
248. 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 dienstenverdelers.
249. Het gebruik van een dergelijke migratie procedure is standaard in de telecomsector (Belgacom hanteert een dergelijke procedure al jaren). Ook in de andere netwerk industrieën (bv. elektriciteit en gas) worden dergelijke procedures gebruikt opdat de eindklant zo min mogelijk hinder zou ondervinden.

5.1.9 IT-systemen

250. De IT-systemen ondersteunen de operationele processen. Aangezien ze een essentiële bouwsteen vormen, moet hun onbeschikbaarheid tot een minimum beperkt worden en moeten onderhoudswerkzaamheden zoveel mogelijk buiten de werk- en winkeluren plaats vinden.
251. De kabeloperator moet de specificaties en de interfaces meedelen, waarop de begunstigde zijn IT-systeem dient af te stellen om het toe te laten aan te sluiten op de

web applicatie. Een certificatie van het IT-systeem van de alternatieve operator is niet noodzakelijk. Er kan eventueel in een FUT (vriendelijke gebruikerstest) voorzien 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 hij moet doorlopen alvorens hij de diensten kan afnemen.

252. 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

253. Per brief⁷⁸ van 9 augustus 2012 heeft de MEDIENRAT zich reeds kritisch uitgelaten over sectie 4.1.2.⁷⁹ “Activation d’un Service Utilisateur Final” van het ‘main body’-document van het ontwerp van referentieaanbod van Tecteo. Deze sectie behandelt de bepaling van een scheidingspunt in het netwerk tussen het verantwoordelijkheidsgebied van Tecteo en dat van de begunstigde. Tecteo verplicht hierbij het gebruik van een NIU⁸⁰ en wil de kosten hiervan door de begunstigde laten betalen.

⁷⁸ Brief van de MEDIENRAT van 9 augustus 2012 over het voorstel van referentieaanbod aangaande de omroepmarkt met de bijlagen met de preliminaire commentaar van de MEDIENRAT en het model van referentieaanbod zoals door de MEDIENRAT opgesteld.

⁷⁹ “Toute activation effective requiert de la part de Tecteo, une prestation sur place et dans l’habitation du Client final, notamment pour la validation de l’installation, l’installation ou le remplacement du Point de Connection, la suppression d’un filtre existant et le placement d’un repère d’identification de la ligne. L’installation chez le Client Final d’un NIU conforme est requise pour l’activation de tout Service Utilisateur Final demandé par le Bénéficiaire. »

⁸⁰ 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 dergelijke NIU niet noodzakelijk voor de dienstverlening.

5.2.2 Analyse

254. In sectie 4.1.2 stelt Tecteo: elke activatie noodzaakt een interventie ter plaatse⁸¹, ongeacht of de bestelling van de klant een dergelijke interventie vereist. Daarenboven moet er bij elke activatie een NIU geïnstalleerd worden omdat dit een duidelijk demarcatiepunt tussen de verantwoordelijkheid van de begunstigde en Tecteo zou vormen.
255. 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 Tecteo. Maar door de opening van de kabel, bestaat de mogelijkheid dat een klant verhuist van Tecteo naar een begunstigde. In dat geval, heeft Tecteo 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. De MEDIENRAT vindt dus dat er verschillende scenario's bestaan die geen of een aangepaste interventie nodig hebben onder andere:
- 255.1. 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.
- 255.2. 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 Tecteo bekijken. Indien de eindklant nog niet zou beschikken over een NIU, dan moet deze inderdaad geïnstalleerd worden door Tecteo.
- 255.3. Andere activaties zoals nieuwe klanten die TV en internet bestellen bij een begunstigde hebben echter wel degelijk een installatie nodig van een NIU.

⁸¹ Met name voor de validering van de installatie, het installeren of vervangen van het interconnectiepunt, het verwijderen van een bestaande filter en de plaatsing van een identificatie indicator.

256. De MEDIENRAT herinnert eraan dat Tecteo een operator niet kan dwingen om meer prestaties aan te kopen dan strikt gezien noodzakelijk is. Overeenkomstig § 683 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011⁸² is het duidelijk dat een begunstigde enkel de prestaties moet kopen die hij nodig heeft.
257. Bovendien lijkt er een discriminerende behandeling te bestaan tussen de eindgebruikers van Tecteo zelf en die van de begunstigten: Tecteo wil voor de eindgebruikers van de begunstigten systematisch een NIU plaatsen daar waar het dit voor zijn eigen klanten met dezelfde diensten niet nodig vindt en bovendien wil Tecteo de kosten hiervan verhalen op de begunstigde of –indirect – diens eindgebruikers. Aangezien Tecteo onderworpen is aan een verplichting tot niet-discriminatie⁸³ is het noodzakelijk dat hij dergelijke bepalingen uit zijn referentieaanbod moet verwijderen.
258. Tecteo argumenteert in zijn reactie op de openbare raadpleging over het ontwerp van beslissing dat de NIU altijd moet geïnstalleerd worden omdat het noodzakelijk zou zijn om een onderscheid te kunnen maken tussen het deel van het netwerk waar Tecteo voor verantwoordelijk is en dat waar de begunstigde voor verantwoordelijk is.
259. In zijn model van referentieaanbod had de MEDIENRAT een demarcatiepunt gedefinieerd: de NTP.⁸⁴ Deze NTP definieerde duidelijk dat een demarcatiepunt niet hetzelfde moet zijn als een NIU, maar ook een muurstekker kon zijn. Deze definitie werd naderhand ook overgenomen door Telenet en Coditel. Deze definitie vormt geen enkel gevaar voor de netwerkindegriteit indien de eindklant enkel verandert van operator met behoud van dienst en vormt toch een duidelijke afbakening tussen de verantwoordelijkheden van de begunstigde en Tecteo. De definitie van het

⁸² “ Het referentieaanbod dient de alternatieve operatoren in staat te stellen enkel die prestaties te kopen die ze nodig hebben”.

⁸³ Overeenkomstig §§ 676, 759 en 863 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

⁸⁴ 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. »

demarcatiepunt moet in het referentieaanbod van Tecteo aangepast worden aan het voorstel van de MEDIENRAT en er moet een onderscheid gemaakt worden tussen een NIU en een muurstekker.

5.2.3 Conclusie

260. Tecteo moet ervoor zorgen dat er geen discriminerende behandeling bestaat tussen de eigen retailafdeling en de begunstigden. Dit houdt onder andere in dat het dezelfde voorwaarden moet hanteren voor de plaatsing van een NIU wat betreft de eigen klanten en de klanten van de begunstigde.
261. De definitie van het demarcatiepunt moet in het referentieaanbod van Tecteo aangepast worden overeenkomstig de opmerkingen van de MEDIENRAT en er moet een onderscheid gemaakt worden tussen een NIU en een muurstekker.

5.3 MIGRATIE PROCEDURE

5.3.1 Probleemstelling

262. Tecteo⁸⁵ specificeert dat een begunstigde een aanpassing kan aanvragen met betrekking tot een bepaalde eindklant en geeft daarbij als voorbeeld een verandering van modem of een toevoeging van een decoder. Tecteo geeft echter geen informatie over een eventuele migratieprocedure waarbij er speciale aandacht voor het minimaliseren van de dienstonderbreking bestaat. Een migratieprocedure beschouwen als een ongecoördineerde deactivatie-activatie is onvoldoende. Dit zou immers nadelig zijn voor de eindklant en beperkt de concurrentie door het creëren van drempels voor het overstappen van operator.

5.3.2 Analyse

263. De processen voor migratie beschrijven de te volgen werkwijze wanneer de klant wil veranderen van operator, verhuist of een ander product wil.
264. 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

⁸⁵ Le système de communication informatisé mis à la disposition du Bénéficiaire permet la modification du (des) Service(s) Utilisateur Final activé(s). A titre d'exemple, une modification peut être l'ajout d'un Décodeur, le changement d'un Modem et la gestion des différents processus liés au Service Utilisateur Final.

migratie betrokken zijn. Het ingestelde proces moet erop gericht zijn geen drempel voor de migratie te scheppen zodat de concurrentie niet belemmerd wordt.

265. 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 dienstenverdelers.
266. Belgacom stelt in zijn reactie op het ontwerp van beslissing dat: *“Belgacom wenst dat het non discriminatie principe volledig speelt inzake verhuis van analoge televisie klanten. Dezelfde verhuisprocedure dient te worden toegepast. Vergoedingen die niet bestaan bij een eindklant van Tecteo kunnen niet opgelegd worden aan een Begunstigde, wanneer deze een klant ziet verhuizen.”* Ook Mobistar heeft opgemerkt dat de migratieprocedures wat hem betreft volledig afwezig zijn.
267. Dergelijke migratieprocedures worden in alle referentieaanbiedingen van Belgacom toegepast opdat de eindklant zo weinig mogelijk hinder zou ondervinden. 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. Tecteo heeft geen enkele reden gegeven waarom dat bij hem anders zou zijn.
268. De MEDIENRAT ziet niet in waarom de eindklant niet zou kunnen genieten van een dergelijke dienstverlening bij het veranderen van operator op het kabelnetwerk en verplicht Tecteo dus om een dergelijke procedure uit te werken. Het bestaan van een dergelijke procedure is bovendien bevorderlijk voor de concurrentie op de markt en ligt in lijn met de doelstellingen van het regelgevend kader.

5.3.3 Conclusie

269. Tecteo moet specifieke migratieprocedures ontwikkelen die een begunstigde toestaan om zijn eindklanten te veranderen van dienst of woning met een minimale dienstonderbreking. Hetzelfde geldt wanneer een eindgebruiker wil overstappen van Tecteo naar de begunstigde en omgekeerd.

5.4 MASSA-MIGRATIE PROCEDURE

5.4.1 Probleemstelling

270. Tecteo heeft geen massa-migratie procedure 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.⁸⁶

5.4.2 Analyse

271. De CRC-beslissing van 1 juli 2011 geeft een alternatieve operator veel mogelijkheden om eigen producten te ontwikkelen en te verkopen aan de eindklanten. Er bestaat echter 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.
272. Alternatieve operatoren die dus toegang willen tot het kabelnetwerk moeten nog een aanzienlijke leercurve afleggen alvorens zij evenveel ervaring hebben als Tecteo bij het uitbaten van kabelproducten. Moest de situatie zich voordoen waarin een alternatieve operator zich op een langzamer tempo zou willen ontwikkelen en een commerciële overeenkomst zou willen en kunnen afsluiten met Tecteo aangaande

⁸⁶ Zie §§ 687, 771 en 875 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

een aanbod met een beperktere draagwijdte⁸⁷, 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.

273. In dit scenario gaat de MEDIENRAT er dus vanuit dat in een eerste stap er nog meer ondersteunende diensten en technische elementen door Tecteo zelf verzorgd worden. Echter wanneer deze operatoren vinden dat ze klaar zijn voor een volgende stap en alle producten zelf willen beheren via het gereguleerd kader, moeten zij de klanten die nog 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.
274. Wanneer een alternatieve operator de mogelijkheid zou hebben om gebruik te maken van een doorverkoopmodel, dan moet deze operator dezelfde producten als Tecteo aanbieden. Indien hij echter gebruik maakt 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 plaats vinden. Tecteo heeft echter geen migratieaanbod ontwikkeld dat toelaat om dergelijke massale migraties voor te bereiden.
275. Mobistar & KPN beklemtonen in hun consultatiereactie de noodzaak van een dergelijk migratieproces. Tecteo vindt dat een procedure voor massa-migratie niet binnen het kader van de dienst valt. Daarenboven vindt Tecteo dat elke migratie een installatie ter plaatse noodzaakt zelfs indien de eindklant voorheen gebruik maakte van een commercieel wholesale aanbod omdat het in dat geval om twee verschillende configuraties gaat. Hiermee wordt bedoeld dat een doorverkoper gebruik zou maken van het CAS-systeem van Tecteo en een begunstigde een eigen CAS-systeem

⁸⁷

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

uitbaat. Dit doet echter niet terzake gezien deze verschillende CAS-systemen geen invloed hebben op de installatie bij de eindklant zelf. De impact van deze verschillende configuraties bij de eindklant ligt erin dat de klant moet veranderen van modem en decoder, wat kan uitgevoerd worden door de begunstigde. Momenteel bieden de kabeloperatoren geen commercieel wholesaleaanbod aan, maar het lijkt de MEDIENRAT zorgvuldig en vooruitziend om toch reeds 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 gereguleerd aanbod. In een migratiepad voorzien tussen het commerciële en het gereguleerde aanbod moet voorkomen dat er drempels ontstaan waardoor de begunstigde vast zit in een commercieel aanbod. Het voorzien in een dergelijke procedure is dus potentieel stimulerend voor de concurrentie, wat volledig in lijn ligt met de doelstellingen van het regelgevende kader⁸⁸.

276. 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.
277. 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 massa-migratie procedure die de capaciteit van de normale migratieprocedure overschrijdt.

5.4.3 Conclusie

278. De MEDIENRAT acht het noodzakelijk dat Tecteo een massa-migratie procedure ontwikkelt die de volgende aspecten omvat:

⁸⁸

Zie o.a. artikel 89 § 1 van de decreet van 27 juni 2005.

- 278.1. Een minimum aantal lijnen is noodzakelijk vooraleer men kan spreken van een massa-migratie. Zo vindt de MEDIENRAT bijvoorbeeld 200 lijnen per aggregatiepunt een redelijke minimum vereiste;
- 278.2. Beide partijen zullen een specifieke contactpersoon aanstellen voor een dergelijke migratie wat bijdraagt tot een snelle en efficiënte communicatie;
- 278.3. Een minimale dienstonderbreking tijdens de migratie moet voorzien worden. Dit verzekert de efficiëntie van het operationele proces en beperkt de impact op de eindklanten van de begunstigde.

5.5 VOLUMES VOOR INSTALLATIES

5.5.1 Probleemstelling

- 279. De kabeloperator moet in voldoende capaciteit voorzien voor een nieuwe speler die de markt betreedt of een bestaande speler die al zijn klanten verhuist van het DSL-wholesaleaanbod naar het kabelaanbod.
- 280. 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

- 281. Het is belangrijk dat de kabeloperator in voldoende capaciteit voorziet om installatieaanvragen te verwerken. Een bestaande of nieuwe operator die een nieuw aanbod lanceert, doet dit immers vaak via een grootschalige 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.

282. Bovendien is Tecteo onderworpen aan een verplichting tot non-discriminatie.⁸⁹ 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 Tecteo 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.
283. 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

284. Tecteo moet in voldoende volumes voorzien om de installatie van de klanten van de begunstigde tijdig uit te voeren. Het voorzien in capaciteit voor installaties moet op een niet-discriminerende wijze gebeuren.

⁸⁹

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

6 SLA & VOORSPELLINGSSYSTEEM

285. Ein Service Level Agreement (kurz "SLA") beschreibt die quantitativen Kriterien der Service-Qualität, die ein regulierter Betreiber anzubieten hat. Tecteo hat im Anhang OR_Tecteo_v 1.3_Appendice A3_SLA einen Vorschlag für die Einführung eines SLA in sein Standardangebot gemacht.
286. Die KRK-Entscheidung vom 1. Juli 2011 verpflichtet Tecteo, eine Reihe von technischen und Tarifbedingungen, die im Zusammenhang mit dem Zugang zu seinen Dienstleistungen stehen, zu erfüllen. Eine der auferlegten Bedingungen ist es, einen SLA für Installation und Reparatur anzubieten, mit einer Entschädigung, wenn der SLA nicht erfüllt ist.⁹⁰ Mit anderen Worten gewährleisten diese SLAs eine Qualitätsgarantie und Kontrollfunktion zugunsten der Begünstigten, was die Dienste angeht, die Tecteo erbringt, die es ermöglichen, die erbrachten Dienste in regelmäßigen Abständen auszuwerten und gegebenenfalls anzupassen, wenn nötig.⁹¹
287. Das Streben nach höchstmöglicher Qualität des Service ist auch für die Begünstigten, die diese Dienstleistungen in Anspruch nehmen, von grundlegender Bedeutung, da sie von der Leistung von Tecteo abhängen, um ihren eigenen Kunden den bestmöglichen Service anzubieten. Eine schlechte Qualität der operativen Prozesse von Tecteo kann einen sehr negativen Einfluss auf den Endbenutzer des Begünstigten haben (zum Beispiel läuft der Begünstigte das Risiko der Ablehnung der Installation durch den Endbenutzer wegen Nichteinhaltung des Liefertermins durch den Begünstigten, was auch einen negativen Einfluss auf das Bild des Begünstigten hat).
288. Innerhalb dieser SLAs ist ein Unterschied in der Art der Leistungen, die geliefert werden, zu machen. So muss zum Beispiel ein Unterschied zwischen einer

⁹⁰ Vgl. §§ 687, 771 und 875 der KRK-Entscheidung vom 1. Juli 2011.

⁹¹ § 779 der KRK-Entscheidung vom 1. Juli 2011: "Auf dieser Grundlage verpflichtet der MEDIENRAT zwei monatliche Indikatoren für die Qualität des Dienstes (KPIs oder Key Performance Indicators) zu veröffentlichen. Diese Indikatoren werden zwischen dem MEDIENRAT, dem Betreiber mit beträchtlicher Marktmacht und den alternativen Betreibern besprochen werden, um die relevantesten im Hinblick auf die Einhaltung der SLAs des Standardangebots und der Nichtdiskriminierung zwischen Groß- und Einzelhandelsangeboten zu bestimmen".

Installation auf Abstand und einer Installation, die eine Intervention vor Ort erfordert, gemacht werden. Es wird jedenfalls ein signifikanter Unterschied im Hinblick auf die normale Zeitdauer, die ein effizienter Betreiber braucht, um diese verschiedenen Operationen durchzuführen, bestehen. Auf diese Weise können sowohl Tecteo als auch die Begünstigten, aber auch der MEDIENRAT, die Qualität jeder Leistung vorhersehen und kontrollieren. In einigen Fällen muss eine Entschädigung vorgesehen werden. 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 Tecteo 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.

289. De regeling inzake SLA's tussen partijen bestaat onverminderd de mogelijkheid voor de MEDIENRAT om zijn bevoegdheden uit te oefenen ingeval van ondermaatse prestatie door de SMP-operator waardoor één van de opgelegde verplichtingen niet gerespecteerd zou worden.
290. Deze SLA-termijnen worden door de MEDIENRAT ook opgelegd aan de verschillende kabeloperatoren.⁹² De MEDIENRAT vindt namelijk dat de percentages en termijnen coherent moeten zijn voor alle kabeloperatoren zodat een begunstigde die retailproducten aanbiedt op basis van het gereguleerde aanbod van de kabeloperatoren op eenvoudige wijze kan bepalen wat de kwaliteit is van de geleverde dienst. De controle van de wholesalekwaliteit is belangrijk omdat dit direct de kwaliteit die de begunstigde levert aan de eigen eindgebruikers beïnvloedt. 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 en als dusdanig tot een groter succes van zijn product.
291. Daarenboven zouden eindklanten van een begunstigde, die aanwezig is op verschillende kabelnetwerken, op verschillende wijze behandeld worden door een

⁹² Zie b.v. het besluit van het BIPT van [xx] aangaande het referentieaanbod van Telenet (sectie 7 "SLA en Voorspellingssysteem") en het besluit van het BIPT van [xx] aangaande het referentieaanbod van Telenet van Coditel (sectie 6 "SLA en Voorspellingssysteem").

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 kabeloperators onderworpen zijn aan dezelfde SLA's en KPI's. De MEDIENRAT zal deze timers herevalueren 12 maanden na de implementatie wanneer er voldoende operationele gegevens beschikbaar zijn.

292. Hierna wordt verder ingegaan op de specifieke problemen die de MEDIENRAT in dit kader heeft vastgesteld en hoe deze opgelost kunnen worden. Meer bepaald zal de MEDIENRAT 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.

6.1 DE LEERCURVE

6.1.1 Problemstellung

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

6.1.2 Analyse

296. 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 de MEDIENRAT Tecteo eraan dat elke wijziging van de waarden van de SLA's en dus het referentieaanbod, door de MEDIENRAT goedgekeurd moet worden vooraleer deze in gebruik kunnen genomen worden.
297. Deze leercurve mag echter geen excuus zijn voor Tecteo 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 Tecteo om in voldoende capaciteit te voorzien zodat de opgelegde timers voor installaties en reparaties gehaald worden.
298. Tenslotte is Tecteo volgens de CRC-beslissing van 1 juli 2011 gebonden aan een verplichting tot non-discriminatie. Indien significante verschillen in dienstverlening tussen de retail en wholesale afdeling van Tecteo 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 Tecteo om de dienstverlening aan de begunstigde operator te verwaarlozen.
299. De MEDIENRAT vindt de door Mobistar gevraagde leercurve van twee maanden echter te kort in vergelijking met het rollende voorspellingssysteem van zes maanden.⁹³ Het is de bedoeling dat tijdens de leercurve de alternatieve operatoren een zicht krijgen op het aantal bestellingen en dat Tecteo zijn SLA en KPI systeem perfectioneert.
300. De MEDIENRAT bevestigt het standpunt van Mobistar dat alle operatoren samen slechts één leercurve krijgen. Indien er een nieuwe operator tot de markt zou toetreden, geniet deze meteen van een SLA aangezien Tecteo zijn systeem al op

⁹³

Zie sectie 6.9 'Voorspellingssysteem' van deze beslissing.

punt heeft gesteld door éénmaal de leercurve te doorlopen met de eerste alternatieve operator die het aanbod afneemt.

6.1.3 Conclusie

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

6.2 SLA VALIDIERUNG

6.2.1 Problemstellung

303. Der MEDIENRAT ist der Meinung, dass die von Tecteo vorgeschlagenen SLA-Fristen für die Validierung einer Bestellung zu lang sind:

“Validierung”- SLA Grad	
60% der Fälle	Binnen 1 Werktag
90% der Fälle	Binnen 5 Werktagen
99% der Fälle	Binnen 10 Werktagen

6.2.2 Analyse

304. Volgens Tecteo is de validatie van een bestelling complexer dan voorgesteld in het ontwerp van beslissing gezien het vaak over de bestelling van gebundelde producten gaat. Rekening houdend bovendien met het feit dat andere IT-systemen worden gebruikt door de verschillende operatoren, is een vergelijking niet relevant. Toch stelt Tecteo voor om de SLA als volgt aan te passen: 50% binnen de werkdag; 95% binnen de 3 werkdagen en 99% binnen de 5 werkdagen.
305. Die Validierung einer Bestellung ist oft nur die Überprüfung einer Datenbank, bei der kontrolliert wird, ob der Kunde die notwendige Installation und Bandbreite hat. Dies bedeutet, dass diese Validierung in der überwiegenden Mehrzahl der Bestellungen schnell verlaufen kann, so dass es sicherlich ein vernünftiges Ziel ist, 50% der

Bestellungen innerhalb von 30 Minuten zu validieren. De opmerking van Tecteo aangaande de grotere complexiteit van de bestelling van gebundelde producten is incorrect. Indien een klant immers interactieve digitale televisie wil en kan bestellen, beschikt hij technisch gezien ook zeker over een breedbandaansluiting. Het validatieproces wordt dus hierdoor in geen enkele zin vertraagd. Het merendeel van de bestellingen van een begunstigde zal trouwens een migratie met behoud van hetzelfde product (of productenbundel) inhouden van Tecteo naar de begunstigde operator. Folglich gibt es ein Minimum von neuen Verbindungen oder komplexen Produkten, die eine gründliche Überprüfung erfordern. Daher stellt die Validierung einer Bestellung in den meisten Fällen nicht mehr als die Übertragung einer Rechnung an den begünstigten Betreiber dar. Solche Bestellungen brauchen keine lange Validierung, so dass die vom MEDIENRAT vorgeschlagenen KPIs vernünftig sind.

306. Der MEDIENRAT leugnet jedoch nicht, dass manuelle Kontrollen in einigen Fällen notwendig bleiben. In diesem Zusammenhang hält der MEDIENRAT es für sinnvoll, die SLA mit einem zweiten Schritt, der versucht, diese Fälle (zwischen 50% und 95% der Aufträge) innerhalb von zwei Werktagen zu bearbeiten, weiter zu verfeinern. Schließlich gibt es einen dritten und letzten Schritt, der von außergewöhnlichen Situationen Rechnung trägt, was sich in Form einer Verpflichtung, 99% der Bestellungen innerhalb von 5 Werktagen validiert zu haben, niederschlägt.
307. 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.
308. De MEDIENRAT wijst erop dat er tijdens de eerste zes maanden in elk geval een leercurve van toepassing is en er geen compensaties verbonden zijn aan deze SLA. De MEDIENRAT zal niettemin de concrete SLA's opvolgen tijdens deze leercurve en deze eventueel bijsturen indien dit nodig zou blijken. Desalniettemin ziet de MEDIENRAT op dit moment geen reden om zijn streefdoelen nu al bij te stellen.

6.2.3 Schlussfolgerung

309. Tecteo muss die unten beschriebene Werte betreffend die in seinem Standardangebot vorgesehene SLA-Validierung vorsehen. Der MEDIENRAT wird die

konkreten Werte der SLAs nach der Implementierung eng überwachen, so dass die festgelegten SLA-Fristen falls erforderlich angepasst werden können.

SLA Validierung Bestellung Prozentsatz der Aufträge, die innerhalb des entsprechenden Validierungstimers genehmigt werden	
Ziele Service-Grad	Timers
50%	30 Minuten
95%	2 Werktagen
99%	5 Werktagen

6.3 EEN VERSCHILLENDEN SLA FÜR DIE DURCHFÜHRUNG DER BESTELLUNG MIT UND OHNE KUNDENBESUCH

6.3.1 Problemstellung

310. Der MEDIENRAT ist der Meinung, dass die von Tecteo vorgeschlagenen SLA-Fristen für die Ausführung der Bestellung mit und ohne Kundenbesuch im Allgemeinen zu lang sind:

Grad der SLA « vor Ort Aktivierung »	
80% der Fälle	Binnen 15 Werktagen
90% der Fälle	Binnen 25 Werktagen
100% der Fälle	Binnen 55 Werktagen

Grad der SLA « Fernaktivierung »	
80% der Fälle	Binnen 10 Werktagen
90% der Fälle	Binnen 16 Werktagen
100% der Fälle	Binnen 22 Werktagen

6.3.2 Analyse

311. Der MEDIENRAT hält es eine Spaltung zwischen einem SLA mit Kundenbesuch und ohne Kundenbesuch, wie Tecteo vorgeschlagen hat, für einen guten Weg, um eine SLA zu definieren, die möglichst nah an der Realität ist und die nützlichen Elemente verschafft, um die erbrachte Dienstqualität möglichst gut zu messen.

312. Die vorgeschlagenen Werte sind jedoch wenig ehrgeizig (außer hinsichtlich des Timers zu 100% der Fälle) sind und unzureichend sind, um dem Begünstigten einen qualitativ hochwertigen Service anzubieten. Die Bedeutung einer frühen und korrekten Installation bei den Endkunden des Begünstigten darf nicht unterschätzt werden. Wenn das Produkt des Begünstigten zu kurz in einer dieser Aspekte fällt, ist eine erfolgreiche Markteinführung seiner Produkte unwahrscheinlich. Wie oben bei der SLA-Validierung angedeutet, vermutet der MEDIENRAT außerdem, dass die meisten Bestellungen Migrationen von Tecteo-Kunden zu begünstigten Betreibern unter Wahrung des Produkts, so dass die Installationen schnell durchgeführt werden können, sein werden.
313. De SLA-timers zijn volgens Mobistar veel te hoog. Op basis van een steekproef van Mobistar blijkt dat een retailklant meestal binnen de twee 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 elegibiliteitscheck).
314. 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 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.
315. De MEDIENRAT 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 Tecteo 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.

316. De opmerkingen van Mobistar over een SLA met meer details en lagere waarden komen volgens de MEDIENRAT 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. De MEDIENRAT vindt daarom dat een herziening van deze SLA's voorzien moet worden binnen het jaar na de start van de operaties, wanneer er een duidelijk beeld is van de performantie van de processen die Tecteo heeft ontworpen zodat de meest efficiënte KPI's kunnen bepaald worden teneinde de eventuele problemen te observeren en aan te pakken.
317. De MEDIENRAT wijst erop dat het de concrete SLA's zal opvolgen tijdens de leercurve en eventueel bijsturen, indien dit nodig zou blijken. Dit gezegd zijnde ziet de MEDIENRAT op dit moment geen reden om de streefdoelen zoals voorgesteld in het ontwerp van beslissing 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 bewoning) en het feit dat Tecteo de tijd moet krijgen om zijn procedures efficiënter te maken over een bepaalde periode gaat de MEDIENRAT akkoord om de SLA van 100% te verlagen tot 99%.

6.3.3 Schlussfolgerung

318. De MEDIENRAT 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 Tecteo is voltooid.”
319. Tecteo muss die unten beschriebenen Werte betreffend die SLA Ausführung der Bestellungen in seinem Standardangebot vorsehen.

SLA Ausführung Bestellung		
Prozentsatz der Aufträge, die innerhalb des entsprechenden Validierungstimers genehmigt werden		
Ziele Dienstniveau	Timers	
Verpflichtung	Mit Kundenbesuch	Ohne Kundenbesuch
80%	15 Werktage	10 Werktage
95%	22 Werktage	16 Werktage
99%	35 Werktagen	25 Werktage

320. Ten slotte wenst de MEDIENRAT 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 Problemstellung

321. Die SLA für Reparatur an der Endbenutzerlinie gewährleistet eine spezifische Frist für die Ausführung einer Anfrage zur Reparatur.

SLA-Grad « Pannenauflösung» bei totalem Ausscheiden eines Endnutzers	
80% der Fälle	Binnen 3 Werktagen
90% der Fälle	Binnen 6 Werktagen
100% der Fälle	Binnen 15 Werktagen

SLA-Grad « Pannenauflösung» bei Qualitätsverlust eines Dienst für den Endnutzer	
80% der Fälle	Binnen 5 Werktagen
90% der Fälle	Binnen 7 Werktagen
100% der Fälle	Binnen 18 Werktagen

6.4.2 Analyse

322. Für die SLA in Bezug auf Reparaturen hat sich der MEDIENRAT zunächst auf die von Tecteo gelieferten Daten gestützt mit der Bitte, dass alle Beteiligten ihm ihre Kommentare zu dieser SLA während der Konsultation übermitteln.
323. De MEDIENRAT had bij de raadpleging het voorstel van Tecteo 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, aangezien in

principe alles zou moeten blijven functioneren naar behoren. Een reparatie bestaat dus vooral uit het zoeken naar de oorzaak van de storing en vervolgens het remediëren van deze oorzaak. 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.

324. Vanwege deze onzekerheden, had de MEDIENRAT bijkomende informatie gevraagd aan de sector over wat zij beschouwt als noodzakelijk om een goede dienstverlening te geven aan haar eindklanten. De door Mobistar voorgestelde timers liggen echter beduidend lager dan de timers voorgesteld door Tecteo. Mobistar stelt in zijn reactie op het ontwerp van beslissing 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* ⁹⁴	1WD*
90%	6H	12H	8WH*	2WD*
95 %	8H	16H	1WD*	3WD*
100%	12H	24H	2WD*	4WD*

325. Door de gedeelde natuur 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 (zij het retail, zij het wholesale) van Tecteo geïmpacteerd zijn. Bijgevolg heeft Tecteo er alle belang bij om de onderbreking/verslechtering zo snel mogelijk op te lossen. Daarom is een aparte SLA Reparatie voor een onderbreking/verslechtering van de dienst betreffende meerdere klanten overbodig. De MEDIENRAT benadrukt hierbij dat Tecteo bovendien gebonden is aan een non-discriminatie verplichting waarbij hij tweemaandelijks een rapport moet bezorgen aan de MEDIENRAT waarin hij deze non-discriminatie aantoont.

⁹⁴ * 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.

326. Betreffende de onderbreking/verslechtering bij één klant, heerst er een groot verschil tussen de gevraagde SLA door Mobistar en de aangeboden SLA van Tecteo: bv. voor de 90% SLA biedt Tecteo 6/7 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 Tecteo de SLA-waarden bereikt die Belgacom op dit ogenblik haalt.
327. De MEDIENRAT gaat ervan uit dat het voorstel van Tecteo volgt uit een analyse van de reparatietijden die hij haalt voor zijn retailklanten waar hij dan een veiligheidsmarge bovenop heeft toegevoegd. De MEDIENRAT heeft echter geen zicht op deze veiligheidsmarge en kon daarom de voorgestelde reparatietijden niet betwisten tijdens de raadplegingsfase. Dankzij de reactie van Mobistar heeft de MEDIENRAT nu een beter zicht op de noden in de markt. Tegelijkertijd wil de MEDIENRAT er ook rekening mee houden dat Tecteo tijd nodig heeft om de reparatieprocedure zo efficiënt mogelijk te laten werken met bijbehorende controlepunten en tijdsmetingen. In dat opzicht acht de MEDIENRAT het redelijk en proportioneel om zijn geconsulteerd 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.⁹⁵
328. 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.⁹⁶ 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 gebruik maken van zijn televisiediensten dan zal de relatie die de begunstigde heeft met de eindklant snel verslechteren. Om deze redenen vindt de MEDIENRAT het redelijk en proportioneel om een onderscheid te maken tussen

⁹⁵ Overeenkomstig de concurrentienoden van de markt en §§ 686, 770 en 874 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

⁹⁶ 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.

de verslechtering en de onderbreking van een dienst en om voor beiden een specifieke SLA op te leggen.

329. 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.
330. De MEDIENRAT 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 het ontvangst van de melding van een storing en het bericht dat de reparatie door Tecteo is voltooid." Hierdoor zit het volledige reparatieproces vervat in één enkele timer waardoor er een controle bestaat over de maximale reparatieduur.

6.4.3 Schlussfolgerung

331. De MEDIENRAT herdefinieert de reparatietimer waarop een SLA geldt als volgt: "de verlopen tijd tussen het ontvangst van de melding van een storing en het bericht dat de reparatie door Tecteo is voltooid."
332. De MEDIENRAT 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 Tecteo de volgende SLA's moet implementeren.

Objectives	Resolution time for service interruption for one customer	Resolution time for service degradation for one customer
80 %	8WH ^{*97}	2WD*
90%	16WH*	3WD*
95 %	2WD*	4WD*
99%	4WD*	8WD*

6.5 SLA DONE

6.5.1 Problemstellung

333. Belgacom meent dat een SLA betreffende het versturen van een bevestigingsboodschap betreffende de uitvoering van de opdracht ("SLA Done") ontbreekt in het ontwerp van referentieaanbod van Tecteo:

"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

334. De MEDIENRAT heeft begrip voor de opmerking van Belgacom aangezien 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.

⁹⁷

* 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.

335. De SLA Done is gebaseerd op de doorstroming van informatie via het IT-systeem en is dus vergelijkbaar met de SLA Validatie. Van zodra de installateur de installatie heeft beëindigd, vinkt hij dit adres/eindklant aan in zijn persoonlijk 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 Tecteo.
336. Zoals Belgacom aangeeft is hij zelf onderworpen aan een dergelijke SLA betreffende de done boodschap, zijnde 98% binnen 1 werkdag. Vergeleken met de SLA Validatie (50% in 30min; 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 de MEDIENRAT de doelstelling van de SLA Done (98% in één werkdag), die ook door Belgacom gehanteerd wordt in zijn referentieaanbiedingen, redelijk.

6.5.3 Conclusie

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

6.6 DIE ANWENDUNG DES STOPPUHR-PRINZIPS

6.6.1 Problemstellung

339. Die Einschränkungen, die Tecteo in Bezug auf die Anwendbarkeit des SLA für die Ausführung von Bestellungen und die Beseitigung der Mängel angibt, sind zahlreich und schaffen einen Freibrief, um diese Timers umzugehen.⁹⁸
340. Der MEDIENRAT hält es für besonders nützlich, ein Verfahren über eine Stoppuhr vorzusehen, damit die SLA in spezifischen Fällen vorübergehend ausgesetzt, aber nicht abgeschafft wird.

6.6.2 Analyse

341. Tecteo sieht selbst einen Mechanismus vor, bei dem die Timers der SLA in einer begrenzten Anzahl von Fällen ausgesetzt werden.⁹⁹ Tecteo sieht aber auch eine Reihe von Fällen vor, bei denen die SLA für die Installation¹⁰⁰ und die Reparatur¹⁰¹ einfach nicht zutreffend ist. Der MEDIENRAT kann nicht mit der breiten Definition der

⁹⁸ Vgl. Appendice A.3 « Niveaux de Service Level Agreement ».

⁹⁹ Vgl. zum Beispiel Punkt 3.3 in Appendice A.3 Niveaux de Service Level Agreement (SLA) : « *Le délai de résolution de pannes est suspendu dans les cas suivants, cités de manière non exhaustive :*

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

¹⁰⁰ Vgl. Punkt 3.2 in Appendice A.3 Niveaux de Service Level Agreement (SLA) : « *Aucun délai d'activation n'est applicable dans les cas suivants cités de manière non exhaustive :*

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

¹⁰¹ Vgl. Punkt 3.3 in Appendice A.3 Niveaux de Service Level Agreement (SLA) : « *Aucun délai de résolution de pannes n'est applicable dans les cas suivants:*

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

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

Optionen einverstanden sein, bei denen die SLAs nicht zur Anwendung kommen¹⁰² und ist ein Befürworter einer erweiterten Verwendung des Aussetzungsverfahrens, auch clock stop (Stoppuhr- oder stehengebliebenen Uhr-) Verfahren genannt. Dies bedeutet, dass für einen bestimmten Zeitraum die Timer für die Berechnung der Gesamtdauer der Bestellung oder Reparatur in Fällen, wo der Betreiber mit beträchtlicher Marktmacht keine Macht darüber hat, gestoppt werden.

342. Nach Auffassung des MEDIENRATS ist die Nutzung einer Stoppuhr in den folgenden Fällen nützlich:

- Der Kunde verträgt den Besuch;
- Der Kunde ist nicht anwesend;
- Der Kunde verweigert die Installation;
- Der Kunde ist nicht bereit;
- Der Kunde storniert den Auftrag;
- Die Räumlichkeiten sind nicht zugänglich;
- Die Informationen über die Kontaktperson sind unvollständig oder unrichtig;
- Die Installation ist nicht möglich;
- Reparaturen sind erforderlich, weil die Installation erfolgte in Übereinstimmung mit den Anforderungen durchgeführt werden;
- Die Reparatur ist unmöglich.

343. Eine detaillierte, erschöpfende Liste von Gründen ist in dieser Hinsicht wichtig, um ein gutes Verständnis zwischen den Parteien und den Endbenutzern zu pflegen. Darüber hinaus sorgt eine detaillierte Liste für mehr Transparenz und Klarheit und verhindert somit, dass langwierige und ineffiziente Diskussionen über die Anwendbarkeit der SLA.

¹⁰² Wie bereits besprochen, sind SLAs in der Tat von wesentlicher Bedeutung für die Begünstigten, um eine gute und dauerhafte Kundenbeziehung mit ihren Endkunden aufzubauen. Wenn die Qualität der Großhandeldienstleistung nicht ausreichend ist, kann der Begünstigte selbst seinen Endkunden nie ein qualitativ hochwertiges Produkt anbieten.

344. Tecteo accepte le principe d'un système stop-clock dans les cas exposés, mais estime que les conditions devraient néanmoins être précisées. Tecteo ne le comprend pas et souhaiterait recevoir une argumentation de 'vastes limitations' : quelles limitations sont jugées appropriées ? Tecteo a uniquement indiqué dans quels cas précis sont jugés le calcul des délais repris dans un SLA ne sont pas d'application.
345. De SLA is altijd van toepassing maar de kans bestaat dat omstandigheden Tecteo beletten om de KPI te halen. In plaats van de meting voor de KPI stop te zetten, waardoor deze bestelling of reparatie het risico loopt om vergeten te worden omdat er toch geen SLA meer van toepassing is, wordt de KPI verlengd door een 'stopklok'-procedure. Kortom, deze procedure zorgt er net voor dat de SLA's altijd van toepassing zijn net omdat ze uitzondering toelaten.

6.6.3 Schlussforderung

346. Tecteo darf durch die Anwendung von breiten Bestimmungen in seinem Standardangebot die Wirkung der SLAs nicht verhindern. Tecteo kann über das Prinzip der Stoppuhr von außergewöhnlichen Situationen Rechnung tragen, ohne dass die SLA als Ganzes abgeschafft werden muss.
347. Tecteo 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.
348. Wenn die Stoppuhr verwendet wird, muss Tecteo dies in seinem Provisioningssystem dokumentieren, und zwar mit Angabe der Gründe der Stoppuhr und der aggregierten Zeitdauer, in der die Stoppuhr anwendbar war.

6.7 REPORTING & KPI's

6.7.1 Problemstellung

349. Die KRK-Entscheidung vom 1. Juli 2011 verpflichtet Tecteo in den §§ 690, 779 und 882 zwei monatliche Indikatoren über die Qualität des Dienstes (dh KPIs oder Key

Performance Indicators) zu veröffentlichen.¹⁰³ Jedoch sieht Tecteo keine SLA-Berichterstattung von KPIs vor.

6.7.2 Analyse

350. Er worden compensaties opgenomen in het referentieaanbod (voor het geval Tecteo zijn SLA's niet nakomt) met als doel ervoor te zorgen dat Tecteo voldoende stimulansen heeft om een hoog niveau van dienstverlening te hanteren. Es ist von wesentlicher Bedeutung, dass die Berechnung einer Entschädigung bei Nichteinhaltung der SLAs einfach genug ist, so dass der Begünstigte selbst die Berechnung machen kann. Wenn ein Begünstigter seinen eigenen Berechnungen nicht sicher sein kann, besteht das Risiko, dass der Gesamtbetrag der Entschädigungen Gegenstand zahlreicher Streitigkeiten sein wird. Folglich riskiert jede Unsicherheit das ordnungsgemäße Funktionieren der SLAs zu behindern. Dies muss durch die Veröffentlichung von SLA-Berichten vermieden werden.
351. Durch detaillierte zweimonatliche Berichte über die Erfüllung der in den SLAs enthaltenen Verpflichtungen, welche unter anderem Brutto-Daten sowie die gemessenen Werte der Indikatoren umfassen, kann Tecteo dem MEDIENRAT und den Begünstigten beweisen, dass er seinen Verpflichtungen nachkommt und einen angemessenen Zugang gewährt. Dank dieses Verfahrens wird die Transparenz gewährleistet und wird ein Anreiz für Tecteo geschaffen, seine Verpflichtungen zu erfüllen. Der MEDIENRAT ist daher der Auffassung, dass diese Informationen notwendig sind, um den Bedürfnissen des Marktes gerecht zu werden und verpflichtet Tecteo, dies gemäß Artikel 72.1 Abs. 3 des Dekrets vom 27. Juni 2005 mitzuteilen.¹⁰⁴
352. Die relevanten KPIs sind die folgenden:
- KPI-Validierung: der Prozentsatz der Anzahl validierter Bestellungen, die innerhalb des SLA-Timers in Hinsicht auf die Gesamtzahl der Bestellungen

¹⁰³ § 690, 779 und 880 der KRK-Entscheidung vom 1. Juli 2011: „Auf dieser Grundlage verpflichtet der MEDIENRAT zwei monatliche Indikatoren für die Qualität des Dienstes (KPIs oder Key Performance Indicators) zu veröffentlichen. Diese Indikatoren werden zwischen dem MEDIENRAT, dem Betreiber mit beträchtlicher Marktmacht und den alternativen Betreibern besprochen werden, um die relevantesten im Hinblick auf die Einhaltung der SLAs des Standardangebots und der Nichtdiskriminierung zwischen Groß- und Einzelhandelsangeboten zu bestimmen.“

¹⁰⁴ Artikel 72.1 Abs. 3 des Dekrets vom 27. Juni 2005: „Die Beschlusskammer kann genau festlegen, welche Informationen mit welchen Einzelheiten in welcher Form zur Verfügung zu stellen sind.“

unter SLA über einen Zeitraum von 2 Monaten berechnet werden, bearbeitet wurden.

- KPI-Aktivierung (mit Unterscheidung zwischen mit und ohne Kundenbesuch): der Prozentsatz der Anzahl der Bestellungen, die innerhalb des SLA-Timers in Hinsicht auf die Gesamtzahl der Bestellungen unter SLA über einen Zeitraum von 2 Monaten berechnet werden, abgeschlossen wurden.
- KPI done: het percentage van het aantal afgewerkte bestellingen die binnen de SLA-timer werden verwerkt ten opzichte van het totaal aantal bestellingen onder SLA berekend over een periode van twee maanden.
- KPI Repair: der Prozentsatz der Anzahl der Reparaturanfragen, die innerhalb des SLA-Timers in Hinsicht auf die Gesamtzahl der Reparaturanfragen unter SLA erstellt wurden.

353. Der MEDIENRAT weist darauf hin, dass Tecteo diesen Bericht nicht kostenfrei an den Begünstigten zu liefern hat, sondern hierfür einen angemessenen Preis verlangen kann.
354. Mobistar vraagt dat dit rapport gratis is. Aangezien de kabeloperatoren reeds moeten rapporteren aan de regulerende instanties, komen er geen extra kosten kijken bij het elektronisch versturen van deze verslagen naar Mobistar.
355. De rapportering heeft twee doelen, afhankelijk van de begunstigde van het rapport. Voor de MEDIENRAT is het een controle over de toepassing van de non-discriminatie verplichting tussen Tecteo en zijn wholesale klanten. Voor de alternatieve operatoren echter is het een controlemiddel van hun eigen rapporteringssysteem. Er wordt verwacht van de alternatieve operatoren dat zijzelf de opvolging van hun bestelling verzorgen en hiervoor een adequaat rapporteringssysteem implementeren. De eis van Mobistar om deze rapporten gratis ter beschikking te stellen zou ertoe kunnen leiden dat een alternatieve operator verzaakt aan het ontwikkelen van zijn rapporteringssysteem. Het is echter niet aan Tecteo om de rapportering over te nemen van de alternatieve operatoren. Om dergelijke scenario's te vermijden, mag Tecteo een vergoeding vragen voor de rapportering.

6.7.3 Schlussfolgerung

356. Tecteo muss die Möglichkeit, eine SLA-Berichterstattung von den Begünstigten zu beantragen, vorsehen. In dieser Berichterstattung auf zweimonatlicher Basis mit den oben definierten Qualitätsindikatoren (KPIs) muss der Begünstigte für ausreichende Transparenz über die Einhaltung der SLA-Verpflichtungen sorgen. Darin müssen alle Informationen erwähnt werden, die Tecteo berücksichtigt hat, um auf die Berechnung zu kommen.

6.8 DIE BERECHNUNG DER ENTSCHÄDIGUNGEN

6.8.1 Problemstellung

357. Der MEDIENRAT hat eine Reihe von Bemerkungen zu Tecteos Berechnungsmethode der Entschädigung bei Nichteinhaltung der SLA- Timers.¹⁰⁵ Die Entschädigungen werden von Tecteo auf 100% der monatlichen Mietgebühr für alle SLAs begrenzt, so dass es nach Ablauf dieser Frist keinen Anreiz für eine rasche Abwicklung der Reparaturen oder Installationen mehr gibt. Darüber hinaus sind die Entschädigungen nur auf das 100%-Ziel der SLAs und nicht auf die tiefer liegenden Ziele wie 99%, 95% oder 80% anwendbar. Darüber hinaus gibt es wenig Informationen darüber, wie diese Entschädigungen berechnet werden.
358. 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.

¹⁰⁵ Vgl. Punkt 3.4 in Appendice A.3 Niveaux de Service Level Agreement (SLA): En cas de dépassement du Niveau de SLA « activation sur place » (« *activation à distance* ») « 100% des cas », le Bénéficiaire pourra prétendre à une compensation. Cette compensation sera de 4 ,5% (4,25% J du tarif « Activation sur place sans installation/remplacement d'un NIU » pour chaque activation sujet au dépassement du Niveau de Service, par Jour Ouvrable de dépassement, tout en se limitant à 100% du service fee mensuel. En cas de dépassement du Niveau de SLA « résolution des pannes » « 100% des cas », le Bénéficiaire pourra prétendre à une compensation. Cette compensation sera de 4,25% du Service Fee mensuel de chaque Service Utilisateur Final sujet au dépassement du Niveau de Service, par Jour Ouvrable de dépassement, tout en se limitant à 100% du Service Fee mensuel.

6.8.2 Analyse

6.8.2.1 Berechnung der Entschädigung

359. Der MEDIENRAT hat aus der mit den Standardangeboten von Belgacom gesammelten Erfahrung gelernt, dass die Berechnung von Entschädigungen eine sehr komplexe Angelegenheit ist. Das Berechnungsverfahren ist oft komplex und unklar für die Begünstigten, so dass sie letztlich nicht in der Lage sind, angemessene Entschädigungen zu verlangen. Deshalb will der MEDIENRAT die Art und Weise klarstellen, wie eine solche Entschädigung verlangt werden kann.

359.1. Um die der Entschädigung ausgesetzte Anzahl der Bestellungen/tickets zu bestimmen, muss folgende Methode angewendet werden:

- Bestellungen/Tickets werden in absteigender Reihenfolge der Übereinstimmung mit der SLA eingeordnet;¹⁰⁶
- Die (100%-SLA) der schlimmsten Fälle werden bei der Berechnung der Entschädigung entfernt;
- Die anderen Fälle (%SLA-%KPI) werden der Entschädigung ausgesetzt (wenn der KPI ist niedriger ist als die SLA).

359.2. Zum Beispiel, wenn die SLA 95% beträgt und der KPI anzeigt, dass die erhaltenen Ergebnisse bei 80% liegen, sind Entschädigungen für die Differenz von 15% (=95%-80%) gültig, da dem SMP-Betreiber eine Fehlermarge von 5% für die Aufträge gemäß der Definition der SLA erlaubt ist.

359.3. Wenn in abweichenden Entschädigungen verschiedene Ziele von Dienstniveaus vorgesehen sind, ist die Entschädigung für einen Auftrag/Reparaturticket nur auf das schwächste Ziel anwendbar. Dies bedeutet, dass zum Beispiel in dem Fall, dass eine Entschädigung für einen Service Level Goal (SLG) von 80% und 95% beantragt werden könnte, die Entschädigung auf dem SLG von 95% berechnet werden muss.

¹⁰⁶ Diese Rangordnung sorgt dafür, dass die Entschädigungen eine maximale Wirkung haben, weil es die schwerwiegendsten Verstöße sind, die ausgeglichen werden. Dieser Schritt ist daher für die korrekte Anwendung der Entschädigungsberechnung notwendig.

359.4. Eine Frist muss vorgesehen werden, an dem der Begünstigte eine Entschädigung verlangen kann. Der MEDIENRAT hält es für vernünftig, dass der Begünstigte binnen 30 Tagen die notwendigen Informationen an Tecteo im Falle eines Scheiterns von Tecteo, das Anlass zu den im Service Level Agreement (SLA) beschriebenen Entschädigungen gibt, erteilt. Unter notwendige Informationen versteht der MEDIENRAT:

- der Identifizierungscode des Endnutzers;
- die ID von des Auftrags/Ticket;
- der SLA, der angewendet wird;
- eine Schätzung der Entschädigung.

359.5. Der Betreiber mit beträchtlicher Marktmacht muss seine Entscheidung im Falle der Ablehnung oder Antrag auf Entschädigung begründen.

6.8.2.2 Höhe der Entschädigung

360. Auch will der MEDIENRAT auf die Tatsache eingehen, dass Tecteo eine Entschädigung vorschlägt, die auf die Aktivierungsgebühr, dh 4,25 oder 4,5% der Aktivierungsgebühr basiert, abhängig davon ob es sich um eine Installation mit oder ohne Besuch handelt. Der MEDIENRAT versteht nicht, wieso diese Entschädigung auf die Aktivierungsgebühr basiert. Alle anderen regulierten Betreiber stützen die Gebühr auf die monatliche Miete und dies ist in der Tat viel sinnvoller; die Aktivierungsgebühr wird nämlich bezahlt, um den Dienst zu starten, und besteht aus einer einmaligen Gebühr, die der Vergütung der Anlaufkosten dient. Die monatliche Miete dient hingegen dazu, die Dienste zu erhalten und weiter zu nutzen. Eine Entschädigung für eine verspätete Installation des Diensts oder eine Reparatur hiervon liegt mehr im Einklang mit einem Mangel an der Dienstleistung als mit dem Anhalten und Neustarten eines Dienstes. Analog kann man dann argumentieren, dass für den jeweiligen Kunden eher die monatliche Miete verschwinden sollte dann von einer Deaktivierungs- und Aktivierungsgebühr für den Dienst wieder belastet werden. Daher ist es üblich, dass die Entschädigungen auf der monatlichen Miete anstelle der Aktivierungsgebühren basieren.

361. Außerdem ist der MEDIENRAT der Meinung, dass die angebotenen Entschädigungen kohärent für alle Kabelnetzbetreiber sein müssen, so dass ein begünstigter Betreiber, der von einer kohärenten Gesamtheit von SLAs und KPIs ausgeht, die, Entschädigung, die er von jedem regulierten Betreiber bekommen haben müsste, auf einfacher Weise berechnen kann. In dieser Hinsicht ist eine Entschädigung von 5%¹⁰⁷ der monatlichen Gebühr vernünftig, überwiegend da Tecteo sich noch in der beginnenden Phase der Entwicklung seiner operativen Prozesse befindet. Deshalb muss Tecteo seinen SLA-Vorschlag an den Vorschlag des MEDIENRATS anpassen.
362. Was die Entschädigungen im Rahmen von Reparaturen angeht, ist der MEDIENRAT der Meinung, dass die Entschädigung höher als die Erstattung der täglichen Mietgebühr sein muss angesichts der Tatsache, dass der reale Schaden des Begünstigten auch höher liegt. Immerhin, wenn Tecteo die Reparatur nicht binnen einer angemessenen Frist durchführt, ist es logisch, dass der Begünstigte nicht für den Dienst bezahlen muss. Allerdings berücksichtigt dies weder die Rufschädigung, unter der der Begünstigte leidet, noch den Druck, der auf die Beziehung mit seinem Kunden gelegt wird. Folglich ist das Vorhandensein eines größeren Drucks in Bezug auf die Einhaltung der SLA durch Tecteo notwendig. Das Ziel für Tecteo muss sein, möglichst wenige Entschädigungen bezahlen zu müssen, was nur durch genaue Einhaltung der SLA möglich ist. Deshalb optiert der MEDIENRAT für eine Gebühr im Werte von 150% der Tagesmiete oder 7,5% der monatlichen Miete.
363. Schließlich hat der MEDIENRAT noch eine Bemerkung über die maximale Entschädigung, die Tecteo in seinem Standardangebot beschreibt. Mit der Bestimmung einer maximalen Entschädigung pro festgestellter Überschreitung einer SLA ist der MEDIENRAT nicht einverstanden. Immerhin könnte diese Regel dazu führen, dass einige Installationen oder Reparaturen nicht mehr durchgeführt werden. Wenn die Entschädigung für eine Bestellung oder Reparatur bis zum Maximalwert angewachsen ist, hat Tecteo keinen Anreiz mehr, die Installation oder Reparatur durchzuführen. Deshalb sorgt die Entfernung der Höchstgrenze dafür, dass alle offenen Bestellungen und Reparaturen möglichst schnell durchgeführt werden. Mehr

¹⁰⁷ Der Prozentsatz von 5% folgt der Annahme, dass jeder Monat vier Arbeitswochen zählt und jede Woche fünf Arbeitstage hat. Deshalb hat ein Monat 20 Tage, so dass ein Ausfall pro Werktag $1/20=5\%$ der monatlichen Gebühr darstellt. Auf diese Weise zahlt der Begünstigte keine Dienstleistungen, solange die Installation nicht fertig ist.

noch, der Mangel an maximale Entschädigung wird sicherstellen, dass späte Installation und Reparaturen eine so hohe Wirkung haben werden, dass sie mit höchster Priorität erledigt werden.

364. Mobistar vraagt dat er compensaties van toepassing 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. De MEDIENRAT heeft echter al eerder geargumenteed dat een 100% SLA op dit ogenblik niet redelijk zou zijn gezien het prille karakter van de wholesaleaanbiedingen van Tecteo. De MEDIENRAT heeft daarom besloten om geen 100% SLA te definiëren.
365. Mobistar ondersteunt het standpunt van de MEDIENRAT 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. De MEDIENRAT 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 Tecteo de installatie heeft voltooid. Bijgevolg leidt een uitstel van installatie tot minder schade als een laattijdige reparatie.

6.8.3 Schlussfolgerung

366. Tecteo muss die Bestimmungen über die Entschädigungen bei Nichteinhaltung der SLAs im Einklang mit den obigen Bemerkungen des MEDIENRATS in seinem Standardangebot setzen und die Berechnungsmethode der Entschädigungen, so wie vom MEDIENRAT erklärt, übernehmen.
367. Darüber hinaus darf keine maximale Entschädigung für die verschiedenen SLAs vorgesehen werden, und wird der Wert der Entschädigung auf der Grundlage der folgender Formel berechnet:

<i>Entschädigung für SLA Ausführung Bestellung</i>
<i>5% der monatlichen Miete pro Werktag</i>

<i>Entschädigung für SLA-Reparatur</i>
<i>7,5% der monatlichen Miete pro Werktag</i>

6.9 VOORSPELLINGSSYSTEEM

6.9.1 Problemstelling

368. In de secties 3.2.2.1 « Service de Revente de l'Offre Analogique »¹⁰⁸, 3.2.2.2 « Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique »¹⁰⁹, 3.2.2.3 « Service de Revente de l'Offre d'Accès Haut Débit »¹¹⁰ en 4.6 van het referentieaanbod¹¹¹ en in sectie 3 van Appendix 3 (SLA) en sectie 3 van Appendix 7 (prévisions) geeft Tecteo zichzelf het recht om de SLA niet toe te passen indien de forecasting verschilt van de realiteit.

369. Daarenboven heeft de MEDIENRAT een aantal opmerkingen bij het voorgestelde voorspellingssysteem zoals voorgesteld in sectie 2.1 van de Appendix 7: "prévisions des volumes"¹¹² en dan meer bepaald, betreffende:

- de opsplitsing per breedbandprofiel;
- de voorspellingshorizon;
- de toegestane afwijkingen aan opeenvolgende voorspellingen;
- de learning curve tijdens de startperiode;
- de statistische drempel;
- de NIU installaties.

¹⁰⁸ L'opérateur alternatif doit respecter les exigences suivantes: Une prévision des volumes opérationnels, pour la première année de Revente de l'Offre Analogique, par chef-lieu de province et ce pour des raisons opérationnelles de qualité de service.

¹⁰⁹ L'opérateur alternatif doit respecter les exigences suivantes: Une prévision des volumes opérationnels, pour la première année de Revente de l'Accès à la Plateforme de Télévision numérique, y compris pour l'Accès VOD, par chef-lieu de province et ce pour des raisons opérationnelles de qualité de service.

¹¹⁰ L'opérateur alternatif doit respecter les exigences suivantes: Une prévision des volumes opérationnels, pour la première année de Revente de l'Offre d'Accès Haut Débit par type de Profil et par chef-lieu de province et ce pour des raisons opérationnelles de qualité de service.

¹¹¹ Dans le cas où les volumes réels diffèrent des prévisions fournies par le Bénéficiaire, les niveaux de "SLA" ne s'appliquent pas.

¹¹² Pour chaque trimestre, la prévision doit être différenciée par produit et par zone géographique, en fonction des volumes anticipés. Les règles spécifiques sont décrites ci-dessous dans la section "Niveau de détail de la prévision de volume".

6.9.2 Analyse

370. Tecteo 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 de MEDIENRAT eraan dat Tecteo volgens §§ 687, 771 en 875 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011 geen bindend voorspellingssysteem mag opleggen aan de begunstigde operatoren.
371. De MEDIENRAT erkent het belang van een voorspellingssysteem voor de gereguleerde operatoren en heeft er begrip voor dat Tecteo 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.
372. 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 geen compensaties moeten betaald worden hiervoor. Dit kan op zijn beurt leiden tot een algemene verzwakking van de geleverde dienstkwaliteit, aangezien de stimulus om zich te richten op de SLA's, namelijk de eventuele compensaties die zouden moeten betaald worden, door onduidelijkheid en complexiteit verdwijnt.
373. De MEDIENRAT acht het redelijk om tijdens de eerste zes maanden de begunstigde te laten genieten van een leercurve. 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 Tecteo 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.
374. 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.

375. In die zin wil de MEDIENRAT dat Tecteo zijn voorstel op de volgende vlakken aanpast:

6.9.2.1 Opsplitsing per regio

376. Tecteo vraagt een opsplitsing van de voorspellingen over de drie regio's¹¹³ waarin hij actief is.

377. Uit ervaring weet de MEDIENRAT dat een doorgedreven opsplitsing van voorspellingen leidt tot onwerkbare afwijkingen. Deze afwijkingen leiden in sommige gebieden tot een serieuze overschatting waardoor de alternatieve operator daar zou moeten betalen voor de overdreven capaciteit omdat zijn afwijking meer dan 20% zou zijn.¹¹⁴ Terwijl in andere gebieden er een onderschatting optreedt waardoor de SLA daar niet van toepassing is. Dit komt omdat er door de opsplitsing met kleinere aantallen gewerkt wordt waardoor de procentuele afwijking vaak groter is. Met andere woorden, in tegenstelling tot wat Tecteo beweert, leidt een opsplitsing vaak tot een slechtere inschatting van de benodigde capaciteit en tot de niet toepasbaarheid van de SLA.

378. De voorspellingen zullen daarom in eerste instantie geaggregeerd worden over het hele netwerk van Tecteo. Het is vervolgens de verantwoordelijkheid van Tecteo om deze geaggregeerde gegevens te verdelen over de gebieden die het gedefinieerd heeft. Indien later blijkt dat een operator zich inderdaad erg toespitst op bepaalde gebieden en dat dit leidt tot operationele problemen bij Tecteo kan de MEDIENRAT nog steeds ingrijpen om deze situatie aan te pakken. Bovendien zal er in het begin een niet bindende leercurve gelden waardoor dergelijke situaties op de voet kunnen gevolgd worden.

¹¹³ Dans le cadre des prévisions de volume, les prévisions doivent être différenciées par zone géographique : Communes de la Région de Bruxelles-Capitale couvertes par BRUTELE, Région de Wavre, Région de Charleroi et Rochefort.

¹¹⁴ Appendice A.7 Prévisions de volume, 2.5 Déviations maximales des prévisions: "ces maxima sont (...) Q_{i+1} : +10% ; Q_{i+2} : +15% ; Q_{i+3} : +20% ; Q_{i+4} : +25% ; Q_{i+5} - Q_{i+12} : +30%."

6.9.2.2 Opsplitsing per breedbandprofiel

379. De MEDIENRAT acht een opsplitsing per breedbandprofiel onredelijk. De klantenbasis van de begunstigde is niet van die aard dat ze in vergelijking met de eigen klanten van Tecteo een doorslaggevende impact heeft op de dimensionering van de transportcapaciteit. Het opsplitsen van de voorspelde volumes in kleinere subcategoriën zal alleen maar leiden tot onwerkbare afwijkingen bij deze voorspellingen waarbij de afwijking zelfs groter kan worden dan de schatting zelf.
380. Selon Tecteo, il est critique que les profils Internet soient limités aux offres commerciales de Tecteo pour lesquelles l'impact sur la capacité du réseau est connu et que des prévisions soient données par profil et par zone géographique.
381. In zijn reactie op de openbare raadpleging gaat Tecteo voort: "*Tout d'abord (...) la technique de dimensionnement du réseau est tout à fait différente entre un réseau câble et le réseau de Belgacom (...) un mauvais dimensionnement de réseau génère des conséquences négatives sur l'ensemble des clients. Il est, par conséquent, critique que les prévisions soient faites de manière détaillées par zone géographique et par type de profil internet. Or, à ce jour, TECTEO/BRUTÉLÉ ne connaît pas les plans commerciaux d'opérateurs alternatifs. Ceux-ci pourraient très bien entrer et ne proposer que les profils les plus élevés, sur une zone bien précise, et ce faisant, réduire la bande passante de toutes les autres connexions large bande. En fonction des offres commerciales déployées, le réseau peut subir des changements importants. Par exemple, lorsque TECTEO/BRUTÉLÉ (service VOO) a doublé ses vitesses le 15/01/2011, le trafic internet sur le réseau a augmenté considérablement (cf. graphique). Une telle augmentation du trafic n'a pu être absorbée que parce que Tecteo et Brutélé avaient planifié ce changement suffisamment à l'avance. Ceci démontre qu'il est critique que les profils internet offerts soient limités aux profils offerts commercialement par Tecteo/Brutélé et pour lesquels l'impact sur la capacité de réseau est connu et il est vital que les prévisions soient données par profil internet et par zone géographique*".
382. Het belang van de dimensionering voor een kabelnetwerk mag niet onderschat worden omdat een foute dimensionering een impact heeft op alle gebruikers van de getroffen node, maar de impact van de begunstigden op deze dimensionering is zo

goed als verwaarloosbaar. De begunstigden zullen in de startfase immers een klein marktaandeel hebben waardoor hun effect op het netwerk minimaal is, zelfs indien ze een lokaal aanbod zouden lanceren.

383. Daarenboven haalt Tecteo een voorbeeld¹¹⁵ uit de praktijk aan om te bewijzen dat het belangrijk is om te dimensioneren, maar de vergelijking met de gevolgen van deze beslissing gaat niet op: Tecteo spreekt van een verdubbeling van zijn snelheden wat een immense impact had op zijn netwerk die hij heeft kunnen opvangen door een goede dimensionering. Maar een begunstigde kan nooit eigenhandig zijn maximale snelheden verdubbelen, in tegenstelling tot de kabeloperator. Daarnaast is de schaal van de begunstigde veel kleiner dus zelfs indien er verdubbeling van de snelheid zou plaatsvinden, dan nog is de impact nooit zo groot als wanneer Tecteo dat zou doen.
384. De reacties van de kabeloperatoren bevatten geen andere doorslaggevende argumenten die het standpunt van de MEDIENRAT kunnen weerleggen. De alternatieve operatoren hebben immers 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. Zoals we in het vorige punt reeds beargumenteerd hebben, leidt een doorgedreven opsplitsing van voorspellingen tot onwerkbare afwijkingen. Daarenboven voorziet het de CRC-beslissing dat Tecteo alle profielen, boven zijn maximum profiel, mag weigeren, net om het risico op onvoorzienbare storingen op zijn netwerk te verwijderen. Elke profiel van een begunstigde zal daarom een kleinere of gelijke impact hebben als het maximum profiel van Tecteo waardoor de impact van de begunstigde op het netwerk beperkt is.
385. De voorspellingen zullen daarom in eerste instantie geaggregeerd worden over het hele netwerk van Tecteo. Het is vervolgens de verantwoordelijkheid van Tecteo om deze geaggregeerde gegevens te verdelen over de gebieden die het gedefinieerd heeft. Indien later blijkt dat een operator zich inderdaad erg toespitst op bepaalde gebieden en dat dit leidt tot operationele problemen bij Tecteo kan de MEDIENRAT nog steeds ingrijpen om deze situatie aan te pakken. Bovendien zal er in het begin

¹¹⁵ « Par exemple, lorsque TECTEO/BRUTELE (service VOO) a doublé ses vitesses le 15/01/2011, le trafic internet sur le réseau a augmenté considérablement (cf. graphique). Une telle augmentation du trafic n'a pu être absorbée que parce que Tecteo et Brutélé avaient planifié ce changement suffisamment à l'avance. »

een niet bindende leercurve gelden waardoor dergelijke situaties op de voet kunnen gevolgd worden.

6.9.2.3 Voorspellingshorizon

386. Daarenboven is een voorspellingshorizon van 12 trimesters, zijnde 3 jaar, onredelijk lang. Geen enkele operator heeft een accurate visie op het aantal klanten dat hij normalerwijze zal kunnen aantrekken over een periode van 3 jaar. Zelfs met een toegestane foutenmarge van 30% is het onredelijk om te verwachten dat een operator een dergelijke berekening kan uitvoeren. Een dergelijk lange voorspellingsperiode impliceert immers dat een operator nu al weet welke promoties of andere commerciële campagnes hij zal willen uitvoeren over 2,5 jaar en wat daar de te verwachten impact van zal zijn op zijn klantenbestand. De toepassing van een dergelijk systeem is trouwens zeker onredelijk specifiek in de sector van elektronische communicatie en audiovisuele diensten gezien de omvangrijke en vaak snelle technologische veranderingen waaraan deze sector onderworpen is. Een operator kan op dit moment niet voorspellen welke veranderingen de markt zal ondergaan over een dergelijke periode en wat daar de impact van zal zijn op zijn businessplan. De normale praktijk in de telecomsector is een rollende maandelijkse voorspelling voor de komende 6 maanden. In vergelijking met deze praktijk is een voorspelling voor de 12 komende trimesters zeer uitzonderlijk en dus een onredelijke eis. Daarom beslist de MEDIENRAT dat een voorspellingshorizon van zes maanden voldoet om Tecteo op redelijke wijze in te kunnen laten schatten wat de werklast zal zijn in de toekomst en aan de begunstigde geen onredelijke eisen op te leggen voor wat betreft het correct kunnen inschatten van toekomstige bestellingen.

6.9.2.4 Afwijkingen tussen opeenvolgende voorspellingen

387. In het systeem dat Tecteo voorstelt kunnen er elk trimester wijzigingen aangebracht worden aan het voorspelde volume. De mogelijkheid tot trimestriële wijzigingen is gebaseerd op de totale voorspellingshorizon die Tecteo hanteert, zijnde 12 trimesters. Gezien de MEDIENRAT van mening is dat deze totale voorspellingshorizon moet ingekort worden tot 6 maanden, is het logischer om te werken met een systeem dat maandelijks wijzigingen toelaat aan het voorspelde volume. Indien de MEDIENRAT

zou vasthouden aan de trimestriële voorspellingen, dan heeft dit tot gevolg dat de begunstigde slechts op twee momenten zijn voorspellingen kan aanpassen nl. éénmaal zes maanden voor de start van het betrokken trimester, éénmaal drie maanden ervoor. Dit systeem biedt de begunstigten en Tecteo te weinig flexibiliteit bij het berekenen en reserveren van de installatiecapaciteit. Daarom vindt de MEDIENRAT dat alle bepalingen in de forecasting annex moeten aangepast worden aan maandelijkse waarden: bv. in plaats van een maximaal dagelijks volume van installaties van 3% in het kader van het trimestriële voorspellingssysteem, wordt dit een maximaal dagelijks volume van 10% in het kader van het voorspellingssysteem met maandelijkse wijzigingen. Daarenboven is een maandelijks systeem de standaard in de sector: Belgacom en Telenet hanteren allebei een maandelijks voorspellingssysteem.

388. 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.
389. Tecteo vernauwt geleidelijk de toegestane afwijkingen tussen opeenvolgende trimestriële voorspellingen van 30% naar 25%, 20%, 15%, tot 10%. Bijvoorbeeld als de eerste voorspelling (in het voorstel van Tecteo is dit de periode van 12 tot 6 trimesters voor het beoogde trimester) 100 lijnen was, dan mag bij de volgende voorspelling (in dit geval 5 trimesters voor het beoogde trimester) deze waarde aangepast worden naar een getal tussen 70 en 130. Hoe dichterbij het voorspelde trimester bij de installatiedatum komt, des te kleiner de toegestane afwijking waardoor de intervallen verkleinen naar 53-163 (4 trimesters voor het beoogde trimester), 42-196 (3 trimesters voor het beoogde trimester), 36-225 (2 trimesters voor het beoogde trimester), 32¹¹⁶-248¹¹⁷ (1 trimester voor het beoogde trimester). Tecteo verplicht dus

¹¹⁶ 70 = (1-0,3) X 100 waarbij 0,30 de maximale aanpassing is. 53 = (1-0,25) X 70 waarbij 0,25 de maximale aanpassing is. 42 = (1-0,2) X 53 waarbij 0,2 de maximale aanpassing is. 36 = (1-0,15) X 42 waarbij 0,15 de maximale aanpassing is. 32 = (1-0,1) X 36 waarbij 0,1 de maximale aanpassing is.

de begunstigden in de laatste stadia om in die mate correcte voorspellingen uit te voeren dat er slechts een afwijking van 10% of 15% mag bestaan, terwijl afwijkingen tussen opeenvolgende voorspellingen in de sector standaard rond 30% liggen.

390. Tecteo heeft geen argumenten gegeven waarom hij een strengere bepaling zou nodig hebben dan de sectorstandaard. Nochtans zijn de gevolgen voor hem lichter als 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 maximum 20% om zijn voorspellingen aan te passen. Indien uit klantenbevragingen 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 over de tijd kleiner wordende afwijkingen beperken de begunstigden in het ontwikkelen van hun promoties en beperkt hun klantenbasis. In die zin moet Tecteo dus afwijkingen tussen verschillende voorspellingen van 30% toestaan.
391. Het is de standaard in de sector dat in het geval van een underrun¹¹⁸, 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. Tecteo voorziet in Appendix A.7 “volume voorspellingen” een dergelijk systeem. Hierbij lijkt het echter zo dat Tecteo in elk geval van underrun (ongeacht of het gaat om 5% of 50%) de voorspellingen voor de begunstigde voor de komende periode kan aanpassen. In het begin zullen de meeste geïnteresseerde operatoren kleine volumes van bestellingen doen waarbij een afwijking niet uit sluiten valt. Indien Tecteo elke afwijking 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. De MEDIENRAT acht het redelijk en proportioneel dat Tecteo slechts vanaf een underrun

¹¹⁷ $130 = (1+0,3) \times 100$ waarbij 0,30 de maximale aanpassing is. $163 = (1+0,25) \times 130$ waarbij 0,25 de maximale aanpassing is. $196 = (1+0,2) \times 163$ waarbij 0,2 de maximale aanpassing is. $225 = (1+0,15) \times 196$ waarbij 0,15 de maximale aanpassing is. $248 = (1+0,1) \times 225$ waarbij 0,1 de maximale aanpassing is.

¹¹⁸ Dit wil zeggen dat de begunstigde minder effectieve bestellingen heeft dan hij oorspronkelijk voorspeld had.

van tenminste 20% de voorspellingen van de begunstigde kan aanpassen voor de komende drie maanden.

6.9.2.5 Drempel

392. Zonder een succesvolle lancering van zijn product, kan een begunstigde geen winstgevend product ontwikkelen. Teneinde deze lancering niet te belemmeren heeft de MEDIENRAT 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 Tecteo. Het is bijkomend ook nuttig dat wanneer een begunstigde minder dan 50 bestellingen per maand en per zone voorziet, hij geen voorspellingen moet geven.
393. In de praktijk komt dit neer op een minimum van 150 lijnen per maand voor het dekkingsgebied van Tecteo. De MEDIENRAT acht dat dit een redelijke bepaling is gezien de verwaarloosbaarheid van een drempel van 150 lijnen in verhouding tot de klantenbasis van Tecteo.
394. Voor de begunstigde operator echter is deze drempel van 50 lijnen per zone van levensbelang omdat hij op deze manier minder moeite zal ondervinden om een succesvolle business case uit te bouwen. Daarom acht de MEDIENRAT het noodzakelijk een dergelijke drempel gehanteerd wordt in het referentieaanbod.
395. Tecteo kan er mee akkoord gaan dat wanneer een begunstigde minder dan 50 lijnen per maand en per zone voorziet, hij geen voorspellingen moet geven.

6.9.3 Conclusie

396. De MEDIENRAT heeft in deze sectie een aantal opmerkingen geformuleerd betreffende de totale voorspellingstermijn van 12 trimesters, de trimestriële voorspellingen en de toegestane deviaties. Tecteo moet de voorgestelde aanpassingen aanbrengen in zijn referentieaanbod.
397. Voor de beginfase, tijdens de eerste 6 maanden na de ontplooiing van de eerste wholesale bestellingen, acht de MEDIENRAT het redelijk om een versoepeld

voorspellingssysteem te gebruiken. In zijn reactie op de openbare raadpleging¹¹⁹ lijkt Tecteo deze paragraaf te interpreteren alsof ze niet verplicht is om te voldoen aan de opgelegde SLA's en KPI's. De MEDIENRAT wil echter het volgende verduidelijken: het versoepeld voorspellingssysteem slaat op het feit dat de voorspellingen van de begunstigten niet-bindend zijn, net als dat de opgelegde SLA's en KPI's nog niet beboet kunnen worden tijdens deze leerperiode. Desalniettemin is het wel degelijk de bedoeling dat Tecteo zich richt naar deze opgelegde SLA's en KPI's en zoals aangegeven in de desbetreffende secties, zal de MEDIENRAT erop toezien dat de SLA's en KPI's gevolgd worden.

398. Daarenboven moet Tecteo een drempel van 150 lijnen invoeren betreffende het verplicht gebruik van het voorspellingssysteem om tegemoet te komen aan de speciale omstandigheden tijdens de startfase van een nieuw product.
399. Tecteo moet een afwijking van 30% toestaan tussen opeenvolgende voorspellingen voor eenzelfde maand. Ten slotte mag Tecteo 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.

¹¹⁹ « Les modalités et conditions sont applicables après une période de 6 mois à partir de la réception des premières commandes du Bénéficiaire. Pendant cette période initiale de 6 mois, le Bénéficiaire appliquera les règles et modalités présentées ci-dessous sur base de 'best effort' ».

7 DIE UMSETZUNGSPERIODE

7.1 PROBLEMSTELLUNG

400. In sectie 3.2.2. « Demande de négociation » geeft Tecteo aan dat een geïnteresseerde operator tenminste het volgende element op papier moet bevestigen: *“Een betalingsverbintenis van de upfront fee (zie Appendice A.10) (is) noodzakelijk voor het verloop van de onderhandelingen en voor het starten van de implementatie en het testen van de diensten met de alternatieve operator.”* Betreffende dit onderdeel zal de MEDIENRAT zich een oordeel vormen over de wenselijkheid van deze tariefstructuur.
401. 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 Tecteo start met de implementatie.

7.2 ANALYSE

402. De uitvoeringsfase is essentieel voor de ontwikkeling van een vlotte interface tussen de systemen van de begunstigde en die van Tecteo.
403. Het operationeel maken van zijn referentieaanbod overeenkomstig deze beslissing, verplicht Tecteo 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 nieuwheid 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).

404. 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.
405. 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.
406. 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 de MEDIENRAT kunnen rechtvaardigen dat er evenredige en aangepaste maatregelen worden genomen.
407. 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.

408. De investeringen ten gevolge van de remedies uit de CRC-beslissing zijn consequent. De bepalingen hieronder betreffende de implementatieperiode beperken geenszins de investeringen die Tecteo zal moeten doen. De bepalingen creëren enkel een evenwicht tussen Tecteo en zijn wholesale klanten door het opleggen van een verbintenis tussen Tecteo en de wholesale klant waardoor de investeringen van Tecteo gedeeltelijk worden gespreid per afgenomen dienst.¹²⁰ 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.
409. 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 Tecteo, wat nog meer de gekozen optie bekrachtigt om het investeringsrisico te verdelen over de betrokken operatoren.
410. Rekening houdende met de hierboven uitgewerkte specifieke context heeft de MEDIENRAT besloten om de volgende bepalingen aan te nemen in verband met de inwerkingtreding van deze beslissing, die bepalend is voor de aanvang van de termijn van uitvoering van het referentieaanbod van Tecteo.

7.3 MODALITEITEN

411. 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 Nederlandse taalgebied, 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

¹²⁰ Zie ook het ontwerp van beslissing van de MEDIENRAT met betrekking tot de wholesaletarieven voor de diensten voor toegang tot de kabelnetwerken in het Nederlandse taalgebied, ter openbare raadpleging voorgelegd op 15 april 2013.

(zie §§ 684, 768 en 872), treedt deze beslissing in werking volgens de keuze van de eerste aanvrager¹²¹:

411.1. hetzij de dag waarop een eerste aanvrager aan Tecteo 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;
- 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)

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

412. 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 ontwerp van beslissing 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

¹²¹ De keuze van een intentieverklaring maakt het voor de (eerste) aanvrager mogelijk om van Tecteo te verkrijgen dat hij onmiddellijk zijn referentieaanbod begint operationeel te maken zonder te moeten wachten op de afloop van de onderhandelingen over de toegangsovereenkomst.

deze laatsten verplichten om te investeren in de openstelling van hun netwerk voor de concurrentie.

413. In de twee gevallen bedoeld onder 402.1 en 402.2 zal Tecteo zijn referentieaanbod uiterlijk zes maanden na de inwerkingtreding operationeel moeten maken.

414. 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 (...)".¹²²

415. Hieronder worden beide gevallen in meer detail behandeld.

7.3.1 Letter of intent

416. Wanneer een eerste aanvrager aan Tecteo 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 Tecteo 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.

417. Tecteo zal aan de aanvrager de mededeling van een dergelijke intentieverklaring niet mogen weigeren.

¹²²

Kaderrichtlijn, art. 8, § 5, d).

418. Tecteo zal onmiddellijk elke intentieverklaring meedelen aan de MEDIENRAT zodat dit kan worden gemeld via publicatie op de website van de MEDIENRAT.
419. Indien de aldus aangegane onderhandelingen worden afgesloten met de ondertekening van een toegangscontract tussen Tecteo 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.
420. 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 Tecteo, 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 hij beschikt om zijn referentieaanbod operationeel te maken.
421. 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).
422. De mededeling van een intentieverklaring voor een gegeven toegangsproduct van Tecteo 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

423. Wanneer de aanvrager niet wenst te opteren voor een intentieverklaring maar een toegangscontract sluit, moet Tecteo 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.
424. Wegens het "erga omnes"-effect van de intentieverklaring (zie hierboven) en ook het eerste toegangscontract dat door Tecteo 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 Tecteo 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 zes maanden verlopen zijn, zal deze (tweede) aanvrager onmiddellijk recht hebben op het voordeel van het aanbod van Tecteo.

7.3.3 Termijnen voor onderhandeling

425. De volgende termijnen zijn van toepassing bij het sluiten van een toegangscontract :
- 425.1. De termijn van 3 weken na aanvraag voor opening van de onderhandelingen waarin de onderhandelingen tot een resultaat moeten leiden, zoals bepaald in de §§ 646, 736 en 833 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.
- 425.2. Overeenkomstig de §§ 664, 734 en 831 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 BESCHLUSS

426. Gelet op de Richtlijnen 2002/21/EG, 2002/19/EG en 2009/140/EG van het Europees Parlement en de Raad;

Gelet op de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector;

Gelet op de wet van 30 maart 1995 betreffende de elektronische-communicatienetwerken en -diensten en audiovisuele mediadiensten in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad;

Gelet op het decreet van 27 maart 2009 betreffende de radio-omroep en de televisie van de Vlaamse Gemeenschap;

Gelet op het gecoördineerde decreet van 26 maart 2009 over de audiovisuele mediadiensten van de Franse Gemeenschap;

Gelet op het decreet van 27 juni 2005 over de radio-omroep en de filmvoorstellingen van de Duitstalige Gemeenschap;

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;

Gelet op het ontwerpbesluit van het BIPT betreffende het wholesalereferentieaanbod van Brut    in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad, dat aan openbare raadpleging werd onderworpen op 20 december 2012;

Gelet op het ontwerpbesluit van het BIPT dat op 19 juni 2013 is overgezonden aan de CSA, de Medienrat en de VRM;

Gelet op de beslissing van de Medienrat van 21 juni 2013 om het ontwerpbesluit aanhangig te maken bij de CRC;

Gelet op de beslissing van de CSA van 25 juni 2013 om het ontwerpbesluit aanhangig te maken bij de CRC;

Na beraadslaging beslist de CRC :

426.1. dass das Standardangebot von Tecteo vollständig an den in diesem Beschluss gemachten Bemerkungen angepasst werden muss, und zwar spätestens binnen 30 Tagen ab der Veröffentlichung des vorliegenden Beschlusses.

- 426.2. Unbeschadet §§ 683, 767, 871 der KRK-Entscheidung vom 1. Juli 2011¹²³ wird die Umsetzungsfrist von 6 Monaten für das so angepasste Standardangebot von Tecteo beginnen:
- 426.2.1 entweder am Datum, **an dem eine vorvertragliche Vereinbarung** zwischen Tecteo und einem Antragsteller **abgeschlossen wird**, bei der der Letztere sich verpflichtet, Tecteo einen Pauschalbetrag unverzüglich zu zahlen und im Gegenzug Tecteo sich verpflichtet, unverzüglich die wirksame Umsetzung des Standardangebots zu starten, so dass dieses Angebot spätestens sechs Monate nach Abschluss der vorvertraglichen Vereinbarung in Betrieb genommen wird;
- 426.2.2 oder am **Datum, an dem der Zugangsvertrag** zwischen Tecteo und dem Antragsteller **abgeschlossen wird**, wenn Letzterer nicht für die vorvertragliche Vereinbarung optiert hat; in diesem Fall wird Tecteo sein Standardangebot spätestens sechs Monate nach Abschluss des Zugangsvertrags in Betrieb nehmen müssen.
427. Schließlich möchte die KRK Tecteo daran erinnern, dass nach Artikel 72.1 Absatz 2 des Dekrets vom 27. Juni 2005 der MEDIENRAT das Standardangebot jederzeit ändern können muss, um der Entwicklung der Tecteo-Angebote und den Anliegen der Begünstigten Rechnung zu tragen.
428. Rechtsbehelfsbelehrung
429. 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

¹²³ „Das Standardangebot dient dazu, den alternativen Betreibern zu ermöglichen [...], einen Vertrag innerhalb einer angemessenen Frist von drei Wochen zu unterzeichnen, wenn sie keine zusätzlichen Anfragen haben.“

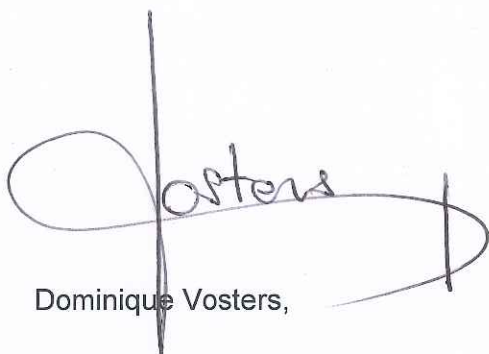
besluit beroep aan te tekenen bij het hof van beroep te Brussel, Poelaertplein 1, B-1000 Brussel binnen zestig dagen na de kennisgeving ervan. Het hoger beroep wordt ingesteld: 1° bij akte van een gerechtsdeurwaarder die aan de tegenpartij wordt betekend; 2° bij een verzoekschrift dat, in zoveel exemplaren 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.

9 UNTERSCHRIFTEN

Unterschriften des Entscheidung der Konferenz der Regulierungsbehörden für den Bereich der elektronischen Kommunikation (KRK) über das Großhandelstandardangebot von Tecteo (im deutschen Sprachgebiet)

Geschehen zu Brüssel am 3. September 2013.

Für die Konferenz,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Vosters', with a large loop on the left and a vertical line on the right.

Dominique Vosters,

Der Sekretär der Konferenz der
Regulierungsbehörden für den Bereich der
elektronischen Kommunikation (KRK)

A handwritten signature in purple ink, appearing to read 'Hamande', with a large loop on the left and a vertical line on the right.

Jack Hamande,

Der Vorsitzende der Konferenz der
Regulierungsbehörden für den Bereich der
elektronischen Kommunikation (KRK)

Annexe A. SAMENVATTING VAN DE CONSULTATIEREACTIES

A.1. BELGACOM

A.1.1. Algemeen

1. Belgacom wenst een onmiddellijke aanvang van de implementatieperiode, met een maximale duur van 6 maanden, nadat het besluit betreffende de kwantitatieve elementen is gepubliceerd.
2. 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.
3. Het referentieaanbod dient voldoende gedetailleerd en ontbundeld te zijn, en een beperkt aantal gegroepeerde bijlagen te hebben.
4. Belgacom vraagt een exact overzicht van het volledige dekkinggebied van haar activiteiten.
5. Belgacom is van mening dat de kabeltelevisieoperator een garantie moet geven op het bestaan van *“Chinese walls”* voor wat betreft diens wholesale en retailafdelingen.
6. Belgacom wenst de schrapping van alle verwijzingen naar kwantitatieve aspecten uit het referentieaanbod dat in het kader van de kwantitatieve beslissing werd opgesteld.
7. 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.
8. 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

9. 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.

10. 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.
11. 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 analoog kanaal, de gedeeltelijke verwijdering van één of meerdere analoge kanalen, en de volledige stopzetting van een analoog 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.
12. 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

13. Belgacom verzoekt dat het referentieaanbod aangepast wordt in overeenstemming met opmerkingen inzake “aansluitingen” en “installaties”, alsmede inzake certified technicians.
14. 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.
15. 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

16. 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

17. 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

18. 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.
19. Zo ontbreekt in het ontwerpreferentieaanbod het volledige overzicht van de nodige gedetailleerde gegevens die de Begunstigde moeten toelaten om een webinterface te kunnen gebruiken voor het beheer van bestellingen.
20. 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

21. 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

22. 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 elektronischecomunicatiedienst bij een andere operator te verkrijgen.

A.1.9. Implementatie

23. De uitvoering van de toegangsmaatregel van doorverkoop van analoge televisie zoals voorgesteld in het ontwerpbesluit van de regulatoren en in het ontwerpreferentieaanbod is in strijd met de principes uit de CRC-beslissingen.
24. 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.

25. 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

26. 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
27. Een setup fee moet niet-discriminerend, proportioneel & gerechtvaardigd zijn en mag niet een voorwaarde zijn voor het ondertekenen van het contract.
28. Een beperking tot residentiële klanten is discriminerend. B2B & wholesale diensten moeten toegestaan worden.
29. Chinese walls moeten geïmplementeerd worden.
30. Mobistar vraagt toegang tot vaste telefonie via EMTA of andere simpele oplossing.
31. Reactietermijnen om op redelijke vragen te antwoorden of om een contract te ondertekenen moeten duidelijk vermeld worden.

A.2.2. Implementatie

32. 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.
33. Een gefaseerde implementatie waarbij VOD later geïmplementeerd wordt, is onaanvaardbaar. Klanten verwachten een TV product inclusief VOD & interactiviteit.
34. Maar, gelet op de voornoemde complexiteit & de vele ontbrekende elementen vraagt Mobistar wel een gefaseerde implementatie, waarbij fase 1 een doorverkoopaanbod zou moeten zijn.
35. Integratietesten & friendly user testen moeten voorzien worden tijdens de implementatiefase.

A.2.3. Zenders

A.2.3.1. Contentrechten

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

A.2.3.2. Eigen Zenders

38. 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 schrapt en begunstigde die wil behouden). Een halve MUX (25Mbps) zou moeten volstaan per begunstigde voor een eigen aanbod.

A.2.3.3. Zenderlijst & Specificaties

39. 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.
40. De zenderlijst moet informatie bevatten over de gebruikte encoding en transportstandaarden.
41. Het Barker kanaal moet verwijderd worden of de promotijd moet evenredig verdeeld worden onder alle operatoren op kabelnetwerk.
42. 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.
43. De zenderlijst moet als een fast scan table via DVB-SSU naar de decoder gestuurd worden.

A.2.3.4. Aanpassing zenderaanbod

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

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

46. 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

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

48. Indien de kabeloperator bijkomende certificatietesten van de decoder vraagt bovenop de standaard, dan moeten die relevant, niet-discriminerend en gerechtvaardigd zijn.

49. Mobistar wil EuroDcsis 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.

50. 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

51. 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.

52. 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.

53. 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.
54. 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).
55. Moderne CAS systemen hebben voldoende bescherming tegen piraterij door "chipset pairing", waarbij een specifieke decoder aan één smartcard gekoppeld wordt.
56. Er zijn veel competitieve aspecten verbonden met de CAS, waaronder de certificatie en de implementatie van nieuwe features.

A.2.6. P&O

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

A.2.6.1. Installatie

59. Mobistar moet een aansluiting kunnen aanvragen via wholesale voor een klant die nog geen kabel aansluiting heeft.
60. Mobistar vraagt om maximaal één klantenbezoek te doen voor alle installatietaken of repairtaken 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.
61. Een gecertificeerd technicien moet in staat zijn 95% van de taken alleen te doen (SNA, NIU installatie, SNR aanpassing, deactivatie, ...).
62. 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.

63. 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.
64. 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.
65. 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.
66. 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

67. 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.
68. Helpdeskuren moeten zelfde zijn als voor retail.
69. Een preventief onderhoud moet 5 dagen op voorhand gecommuniceerd worden.
70. 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 modeminio (software release, profile, kanalen, signaalniveaus), de modem kunnen herstarten en de performantie meten.

A.2.6.3. IT

71. 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").
72. 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.

73. 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.
74. IT maintenance mag niet gebeuren tijdens shopuren. Dit zou een zware impact op verkoop kunnen hebben.
75. Er moet een fall back procedure zijn wanneer IT systeem down is.

A.2.6.4. Massamigratie

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

A.2.6.5. Billing

77. 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

78. 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.
79. 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.
80. 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.

81. 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.
82. Er is geen extra complexiteit in netwerk als er meer profielen zijn. 8 dedicated profielen per begunstigde zou moeten volstaan.
83. De kabeloperator moet meer info geven over IP adresgebruik & migratie van IPv4 naar IPv6.
84. Er is informatie nodig over hoe CMTS kan geconfigureerd worden voor legale interceptie en tapping.

A.2.8. Interactiviteit

85. 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.
86. 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.
87. 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.
88. 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

89. De forecasts mogen niet gebruikt worden om SLA verplichtingen te ontlopen. Het niveau van detail moet op een niet-discriminerende manier worden vastgelegd.
90. 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.

91. 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

92. 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.
93. Mobistar vraagt bijkomende SLA op de levering van de diensten (validatie, totale tijd om te activeren, respecteren afspraak, respecteren opleveringsdatum, ...)
94. 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.
95. 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.
96. 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.
97. 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.
98. 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

99. De SLA reporting moet gratis publiek gemaakt worden.

100. 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

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

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

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

104. 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

105. 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.

106. 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.

107. 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.

108. 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

109. Mobistar vraagt een beter gestructureerd aanbod waar ook de ontbrekende elementen aan toegevoegd worden.

110. 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.

111. 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.

112. 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.

113. Slechts één CAS-systeem voor derden toelaten is discriminerend.

114. Onaanvaardbaar dat Telenet alle interactieve diensten verbiedt die verschillend zijn van VOD, Radio&TV en EPG. Dit laat niet toe om te differentiëren.

115. 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.

116. DOCSIS standaard & modem certificatie door Excentis en de DVB-C standaard & decoder certificatie door CAS verstrekker zouden moeten volstaan. "Proof Of Concept" met verdere certificatie door Telenet voor elk nieuw toestel is overbodig.

117. 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.

118. 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.

119.Telenet moet beschrijven wat de procedures zijn voor klanten die netwerkveiligheid in gevaar brengen. Acties moeten in samenspraak met begunstigde genomen worden.

120.Geen ondergrens van aantal bestellingen voor SLA.

121.Het gebruik van eligibility tool mag niet aangerekend worden aangezien het om basisservice gaat.

122.De tarieven voor analoge TV mogen niet duurder zijn omdat er digitale kanalen meegeleverd worden.

123.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 onderdelingsniveaus in de catalogus mogelijk.
- Een specifieke beeldencodering (lichtststerkte, zwartniveau, ...) wordt opgelegd en bandbreedtekwiteit 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

124.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.

125.Het aantal aanvragen via webservice mag niet beperkt worden tot de gemaakte forecast.

126.De voorwaarden in hoofdstuk 5 omtrent implementatiekost en bankgarantie zijn disproportioneel. De implementatietijd is te lang.

127.Er moet verduidelijkt worden wat er gebeurt met klanten die nog geen NIU hebben.

128.Een publiek statisch IP adres moet een optie blijven, geen standaard instelling.

129. Een procedure voor het upgraden van firmware van de tv decoder moet voorzien worden.
130. Er moeten minstens twee interconnectiepunten zijn. Eén volstaat niet wegens gebrek aan redundantie.
131. Mobistar moet de parameters van de klant (breedbandsnelheid, tv boeketten, ...) kunnen aanpassen zonder tussenkomst kabeloperator.
132. Onduidelijk of de activatie timer niet van toepassing is op klantenbezoek of dat de afwezigheid van een klant aanleiding geeft tot stopklok.
133. 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. Tecteo

134. De facturatie mag enkel beginnen na een complete activering van de klant.
135. De ontbrekende GT&C sectie is noodzakelijk om het aanbod te kunnen evalueren.
136. Het overnemen van de retailclausules van Tecteo in retailcontracten van Mobistar is onaanvaardbaar.
137. Er is geen reden waarom Mobistar aansprakelijk is ten aanzien van derden indien het contract wordt stopgezet.
138. Zaterdag als "open days" definiëren aangezien winkels open zijn.
139. Een onbetaalde retailfactuur tussen klant en kabelaar mag geen impact hebben op wholesaledienstverlening.
140. 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. "
141. Voor de binnenhuisbekabeling mogen geen merken opgelegd worden enkel nationale/europese standaarden. Dezelfde kabels moeten bruikbaar zijn bij de 3 kabeloperatoren.

142. Een interconnectie met 2 POPs ipv 6 POPs voor nationale dekking zou voldoende moeten zijn.

A.3. KPN GROUP BELGIUM

143. 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.

144. 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.

145. 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.

146. 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.

147. Een volwaardig alternatief voor de uitfasering van analoog moet voorzien worden. Bijvoorbeeld de doorverkoop van een gedigitaliseerd basisaanbod.

148. 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.

149. De groothandelsprijs moet zo snel mogelijk en zo competitief mogelijk worden vastgelegd.

150. Er is nood aan eenvoudige processen voor het overnemen van kabelklanten door alternatieve operatoren (ook inzake aansluiting of installaties).

A.4. TECTEO

A.4.1. Algemeen

A.4.1.1. Wijzigingen aan het referentieaanbod, te verstrekken documenten

151. Tecteo meent dat bepaalde van de documenten uit de lijst van de documenten die bijkomend moeten worden verstrekt, niet nodig zijn voor de Begunstigde om de configuratie uit te voeren. Tecteo zal de nodige documenten verstrekken zodra de technische oplossing nauwkeurig zal zijn vastgelegd (wat nog niet het geval is aangezien er nog steeds technische onzekerheden bestaan).

A.4.1.2. Implementatieperiode en -termijn - upfront fee

152. Tecteo vindt deze implementatietermijn van 6 maanden onredelijk. De tenuitvoerbrenging vergt inderdaad technische aanpassingen (zoals de invoering van een CAS-systeem, een VOD-oplossing, installatie- en reparatieprocedures, nieuwe wholesalediensten, grondige en complexe wijzigingen op IT-niveau. De tenuitvoerbrenging van het referentieaanbod moet worden ingepast in de bestaande IT-planning, die een reeks projecten omvat tot in 2016. Er is geen sprake van dat Tecteo zijn eigen ontwikkelingsprojecten zou laten vallen want dat zou aanzienlijke verliezen betekenen op de markten die het momenteel ontwikkelt, zowel voor de vaste diensten als voor de mobiele.
153. Hoewel het ontwerpbesluit in twee mogelijkheden voorziet voor de start van de tenuitvoerbrenging (een initiatief van het BIPT dat Tecteo toejuicht), blijft de termijn van 6 maanden bijzonder kort. Tecteo meent dat een minimumtermijn van 2 jaar redelijker zou zijn om een operationele dienst te kunnen garanderen met de nodige garanties wat betreft de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening. Tecteo herinnert het BIPT eraan dat Belgacom nooit zo korte termijnen heeft opgelegd gekregen in het kader van veel eenvoudigere verplichtingen.
154. Overigens vestigt Tecteo de aandacht op de §§ 849, 929 en 1034 van de CRC-beslissing volgens welke het verplicht wordt om een contract te ondertekenen (op verzoek conform het RA), binnen een termijn van 3 weken na de inwerkingtreding van het besluit van het BIPT, en het zijn operationele RA moet geven binnen een termijn van 6 maanden na de ondertekening van het contract. Bijgevolg blijft de termijn van 6 maanden, ongeacht de oplossing die wordt gekozen, bijzonder kort.
155. Ten slotte moet de upfront fee de volledige implementatiekosten dekken.

A.4.1.3. Kwantitatief besluit

156. We betreuren dat er tot op heden geen enkele vergadering werd belegd betreffende de kwantitatieve voorwaarden, die onontbeerlijk zijn om de kwalitatieve elementen te bepalen. Het is overigens absoluut noodzakelijk om de methode te kennen die werd gevolgd om de implementatiekosten te bepalen.

157. De opdeling van de uitvoeringsmaatregelen in een kwalitatief besluit en een kwantitatief besluit waarvan de timing niet bekend is tot op heden, vormt een probleem want beide aspecten houden intrinsiek verband met elkaar (het kwalitatieve aspect bepaalt het kwantitatieve).
158. Wat dat betreft, vraagt Tecteo aan de regulator om een aantal punten te verduidelijken:
- 158.1. Hoe deze 100 consultants vinden die bevoegd zijn voor de beoogde aspecten en in het bijzonder voor de software zoals ons provisioningplatform (acbis)?
 - 158.2. Hoe deze 100 consultants laten werken op een systeem dat nog in volle ontwikkeling zit, rekening houdend met het feit dat, gezien de economische veroudering van onze huidige BSS-software, we een groot project van 3 jaar hebben gelanceerd waarbij we een samenwerking vragen met tal van externe consultants.
 - 158.3. Wie zal de kosten voor deze 100 consultants op zich nemen (vergoeding, opleidingskader, coördinatie, enz.) Volgens Tecteo kan dit enkel gebeuren door de operatoren die van plan zijn om de dienst in kwestie te gebruiken.
159. Tecteo heeft ten slotte nog geen antwoord ontvangen op zijn vraag in verband met de berekening van de 'retail-minus'prijs. Een eenvoudige regel van drie is niet realistisch aangezien er verschillende variabelen zijn: de downloadsnelheid, de uploadsnelheid en het volume.

A.4.1.4. Geldigheid van het besluit van het BIPT

160. Rekening houdend met de recente wijzigingen op het niveau van de nietigverklaring van de samenstelling van de Raad, behoudt Tecteo zich het recht voor om de geldigheid van de aangenomen kaderbesluiten en de nieuwe besluiten bij gebrek aan nieuwe benoeming van de Raadsleden in vraag te stellen.

A.4.2. Technische elementen

A.4.2.1. CAS-systeem

161. Wat het CAS-systeem betreft, lijkt er een misverstand te zijn: de begunstigden behouden een rechtstreekse relatie met de CAS-leverancier op het niveau van de exploitatievergunningen in de CPE's, van de "volume discount", enz. Enkel het deel encryptie wordt verzekerd door Tecteo-Brut   . In het geval de CAS zou verworven zijn en beheerd worden door het geheel van begunstigden, zijn de begunstigden natuurlijk als enigen verantwoordelijk voor de betrekkingen met de CAS-leverancier.

162. Brut    zal zich er niet toe kunnen verbinden om de voorgestelde CAS-oplossing in te voeren binnen een termijn van slechts 6 maanden. De regulatoren hebben in de CRC-beslissing bepaald dat enkel een RA beschikbaar zou moeten zijn binnen de 6 maanden en niet de daadwerkelijke invoering van de oplossing. Indien een te korte deadline wordt opgelegd, meent Tecteo dat het niet redelijkerwijs verplicht kan worden om de invoering en het beheer van een wholesale-CAS-systeem op zich te nemen, en dat dit derhalve de verantwoordelijkheid van de aanvragers van toegang zou moeten zijn. In dat laatste geval is het onmogelijk om verscheidene systemen tegelijk te hebben en zal het dus nodig zijn om één gemeenschappelijk CAS-systeem te hebben voor alle begunstigden.
163. De oplossing zou erin kunnen bestaan dat de verwerving, de implementatie en het beheer van het CAS-systeem van de begunstigden worden verzorgd door een derde partij in overleg met Tecteo. Deze CAS zou moeten voldoen aan de technische en kwalitatieve eisen van Tecteo die de integriteit garanderen en dat een "CPPS"-oplossing zou moeten worden ingevoerd om het netwerk deels te beveiligen. Tecteo zal niet tussenbeide komen in de commerciële en professionele relatie met de leverancier van het CAS-systeem.
164. Tecteo stemt niet in met paragraaf 35 van het ontwerp: *"de inhoud kan geenszins worden bedreigd zolang de installatie beantwoordt aan de normen van toepassing op de sector voor het systeem ingevoerd door de begunstigden"*. Tecteo beschikt niet over systemen die de integriteit van het netwerk garanderen zoals andere operatoren misschien hebben. Bijgevolg, indien de externe CAS verbonden met het Tecteo-netwerk een technisch probleem zou hebben zoals een encryptieprobleem, zouden alle Tecteo-klanten hetzelfde probleem ondervinden. Om die redenen dient de CAS te beantwoorden aan kwaliteitsniveaus die een aantasting van de netwerkindegriteit van de klanten vermijden en Tecteo zal dus de certificering van een eventuele externe CAS moeten garanderen.
165. Er lijkt een misverstand te zijn in hoofde van de regulator in paragraaf 36 van het project. Het betreft een systeem eigen aan de begunstigden dat niet helemaal een kloon is van de Tecteo-CAS. De CAS van de begunstigden zou bijvoorbeeld niet de 'customizations' voor het historische park van de Tecteo-decoders overnemen. Ze zouden dus geenszins geremd zijn in de tenuitvoerbrenging van een vernieuwende oplossing. In de voorgestelde oplossing behouden de begunstigden een rechtstreekse relatie met de CAS-leverancier op het niveau van de exploitatievergunningen in de CPE's, van de "volume discount", enz. Enkel het deel encryptie wordt verzekerd door Tecteo. In het geval de CAS zou verworven zijn en beheerd worden door het geheel van begunstigden, zouden deze laatsten als enigen verantwoordelijk zijn voor de betrekkingen met de leverancier.

A.4.2.2. Certificering van het materiaal, opleiding en certificering van de techniciens

(a) Opleiding

166. Wat betreft de organisatie, en momenteel de opleiding, is het onmogelijk om deze opleidingen te houden door een gebrek aan menselijke en financiële middelen en de vraag naar een grootse organisatorische roll-out. Overigens is het voor Tecteo niet mogelijk om zijn eigen technici ter beschikking te stellen maar het heeft er geen enkel probleem mee dat dit door onderaannemers zou gebeuren.

(b) Scheidingslijn

167. De keuze van de scheidingslijn van Tecteo wordt niet geïnspireerd door financiële overwegingen maar door de erkenning van verantwoordelijkheden. De NIU is nodig als scheidingslijn tussen het netwerk van de operator en het thuisnetwerk van de abonnee, door te pogen de toegang te blokkeren alsook de ruis die in het netwerk zou kunnen doordringen. Het is dan ook nodig dat Tecteo ter plaatse gaat om de NIU te installeren, voor elk type van dienstactivering. De installatie van een NIU maakt het mogelijk om de filter achterwege te laten.

(c) Certificering van decoders

168. Het is noodzakelijk voor Tecteo dat Excentis over een gelijkaardige testbank als het Tecteo-netwerk beschikt. De decoders moeten worden gecertificeerd door Tecteo.

A.4.2.3. VOD-architectuur

169. Onder voorbehoud van uiteindelijke validering zou Tecteo echter in staat kunnen zijn om een gelijkaardige oplossing voor te stellen als die van Telenet. Deze oplossing wordt momenteel nog steeds geanalyseerd. Tecteo wenst te vermelden dat deze gelijkaardige oplossing bijkomende kosten met zich zal brengen die ten laste van de begunstigde zouden moeten zijn.

A.4.3. Operationele elementen

A.4.3.1. Voorspellingsregels

170. In de kabelsector is de techniek van overbooking op de 'access lines' niet mogelijk en de dimensionering is gemeenschappelijk voor alle operatoren en klanten. Een slechte netwerkdimensionering brengt negatieve gevolgen teweeg voor alle klanten. Het is bijgevolg cruciaal dat de voorspellingen op gedetailleerde wijze gebeuren per geografische zone en per type van internetprofiel.

171. Tot op heden zijn de commerciële plannen van de OLO's niet bekend. Deze zouden enkel de grootste profielen in een welbepaalde zone kunnen voorstellen en daardoor de bandbreedte van alle andere breedbandaansluitingen kunnen beperken. Het is dus cruciaal dat de internetprofielen worden beperkt tot de commerciële aanbiedingen van Tecteo waarvoor de impact op de capaciteit van het netwerk bekend is en dat de voorspellingen per profiel en per geografische zone worden gegeven. Tecteo wil dus een opsplitsing tussen de profielen behouden.
172. De werkplanning om te zorgen voor een gepaste bandbreedte wordt zelden een week op voorhand opgemaakt, vandaar het verzoek van Tecteo voor een voorspelling in de tijd. Tecteo heeft in zijn aanbod een paragraaf opgenomen betreffende de eerste 6 maanden en meent dat zijn aanbod conform het besluit van de regulator is.

A.4.3.2. Breedbandprofielen

173. De profielen die toegankelijk zullen zijn voor de begunstigden zijn de 5 gecommmercialiseerde profielen voor de particuliere klanten die dateren van 20/02/2013 en die binnenkort zullen worden gewijzigd. Deze nieuwe profielen zullen deze zijn die ter beschikking worden gesteld van de begunstigden. Tecteo meent dat het cruciaal is om het aantal profielen te beperken en dat het niet mogelijk is om historische profielen toe te voegen omdat nog geen enkele commerciële referentie klaar is en deze profielen geleidelijk aan zullen worden teruggetrokken. Tussentijdse profielen zijn niet mogelijk omdat er geen overeenkomstige retailprijs bestaat.
174. Wat betreft de toevoeging van profielen in een beperkte pool, vraagt Tecteo zich af hoe een dergelijke willekeurige keuze zal worden gemaakt, overwegende dat geen enkele procedure werd vastgelegd. Tecteo wenst dus als enige verantwoordelijk te zijn voor het bijhouden van de lijst van profielen.

A.4.3.3. Tests en implementatiefasen

175. Bovendien bevestigt Tecteo dat het onmogelijk is om de termijnen mee te delen voor de implementatiefase en de tests.

A.4.3.4. Migratie en massamigratie

176. Volgens Tecteo heeft een migratieprocedure enkel zin in het kader van de dienst in kwestie. Tijdens de migratie moet de klant geactiveerd zijn op netwerk- en infrastructuurniveau, op dezelfde manier als met een nieuwe klant, aangezien telkens een verplaatsing ter plaatse en de installatie van een NIU nodig zijn. We begrijpen de kwestie van een aggregatiepunt ingevoerd door de regulator die een minimumdrempel zou aanduiden niet. Tecteo herhaalt dat elke verbinding een individuele behandeling vereist van Tecteo en een installatie ter plaatse. Het contactpunt zal dat punt blijven dat werd toegewezen aan de Begunstigde.

A.4.3.5. SLA – KPI reporting

(a) SLA Validatie bestelling

177. Volgens Tecteo is de validatie van een bestelling complexer dan voorgesteld in het ontwerpbesluit. Rekening houdend met het feit dat andere IT-systemen worden gebruikt door de verschillende operatoren, is een vergelijking niet relevant. Toch stelt Tecteo voor om de SLA als volgt aan te passen: 50% binnen de werkdag; 95% binnen de 3 werkdagen en 99% binnen de 5 werkdagen.

(b) SLA uitvoering bestelling ter plaatse of van op een afstand

178. Dezelfde opmerking als hierboven is van toepassing. Toch aanvaardt Tecteo om de SLA's te wijzigen zoals voorgesteld door het BIPT.

(c) Stop-clock

179. Tecteo aanvaardt het principe van een stop-clock-systeem in de gevallen uiteengezet door het BIPT; maar meent dat de voorwaarden toch zouden moeten worden gepreciseerd. Tecteo begrijpt § 123 niet en zou een argumentatie willen krijgen van 'grote beperkingen': welke beperkingen worden als gepast geacht? Tecteo heeft enkel aangeduid in welke precieze gevallen de berekening van de termijnen in een SLA niet van toepassing zijn.

(d) KPI-verslag

180. Tecteo zal zijn best doen om een KPI-verslag beschikbaar te maken. Het verslag zal beschikbaar zijn tegen een prijs vastgelegd op basis van de prijzen van de consultants voor dat soort van ontwikkeling.

A.4.3.6. Compensaties

181. Tecteo meent dat het onaanvaardbaar is om geen maximale compensatie te vermelden in geval van berekening van compensaties.

A.4.4. Opmerkingen van details

A.4.4.1. Opstelling van algemene voorwaarden

182. De reden dat er geen algemene voorwaarden zijn, is dat deze moeten worden opgesteld naargelang van de definitieve OR. Overigens meent Tecteo dat deze algemene voorwaarden niet nodig zijn voor de begunstigden om hun eventuele belangstelling voor kabel te bepalen. De algemene voorwaarden zijn inderdaad enkel nodig in geval van een geschil tussen de partijen, i.e. wanneer de dienst reeds ter beschikking is gesteld.
183. Wat betreft de algemene voorwaarden opgesteld door het BIPT, gaat Tecteo akkoord om de basis ervan over te nemen maar daar wel wijzigingen in aan te brengen om ze coherent te maken met het RA van Tecteo:
- 183.1. Aanpassing van de algemene voorwaarden naargelang van de relevante wetgeving voor het betrokken grondgebied;
 - 183.2. Een clause bepalen dat in geval van tegenstelling de specifieke voorwaarden van de Main Body voorrang krijgen op de algemene voorwaarden en dat deze moeten worden geïnterpreteerd in het licht van de Main Body;
 - 183.3. Zinloos om de definities vermeld in de Main Body te herhalen;
 - 183.4. De voorwaarden voor opzegging van de diensten preciseren en de eventuele vergoedingen in hoofde van de begunstigde;
 - 183.5. Clausules toevoegen die de overdracht van contract door Tecteo zonder toestemming van de begunstigde mogelijk maken. Vice-versa kan de overdracht van contract of wijziging van controle niet gebeuren zonder voorafgaande instemming van Tecteo;
 - 183.6. Een clause toevoegen om de aansprakelijkheid te beperken tot een maximumbedrag;
 - 183.7. de aanvragen voor contractuele vergoedingen beperken tot een periode die is beperkt in de tijd.
184. Zo stelt Tecteo een coherentie voor in het glossarium en stelt het voor om de dubbels (Main Body - Algemene Voorwaarden) te schrappen, om de term 'geaggregeerde operator' te gebruiken in het RA alsook begunstigde, om de mogelijkheden om overmacht in te roepen voor de begunstigde uit te breiden.

185. Overigens heeft Tecteo de volgende conflicten vastgesteld en zal het als volgt verder handelen:

- 185.1. terminologie 'dienst';
- 185.2. hoofdstuk 3 van het RA zal moeten worden aangepast door bepaalde punten van de AV toe te voegen;
- 185.3. facturering/betaling ontbreekt in het RA: het voorstel voor vooruitbetaling lijkt complex en er zal een analyse worden gedaan om de best mogelijke oplossing voor te stellen;
- 185.4. wat betreft de schorsing van betaling in geval van betwisting, zou het beter geschikt zijn om te voorzien in de betaling gevolgd door een terugbetaling via creditnota; afdeling 15.4 is in tegenspraak met het RA van Tecteo aangezien de certificering van de decoders moet gebeuren door Tecteo;
- 185.5. § 39 noodzaakt een aangetekende brief;
- 185.6. § 40 moet worden aangepast; 6) de verplichting waarin § 44 voorziet wordt niet overgenomen in het huidige RA en dit moet dus worden aangepast, maar de termijn van 3 maanden is niet aanvaardbaar;
- 185.7. De verplichting vermeld in § 55 wordt niet overgenomen in het RA maar is evenmin aanvaardbaar;
- 185.8. er dient een stuk zin te worden toegevoegd aan § 56;
- 185.9. aanpassing van een zin in § 59;

186. Ten slotte meent Tecteo dat het nodig is om § 112 te schrappen: 'De begunstigde heeft het recht om de dienst te beëindigen'.