



Implementatiebesluiten WLR-C

Implementatiebesluit WLR-C: UPC, kenmerk OPTA/AM/2010/200747

Implementatiebesluit WLR-C: Ziggo, kenmerk OPTA/AM/2010/200748

Openbare versies van de in de nationale consultatie ontvangen zienswijzen van :

1. KPN
2. RTL
3. Tele2/Online
4. UPC
5. YouCa
6. Your.TV
7. Ziggo



kpn

REEDS ALS FAX INGENOMEN

Datum
10 december 2009

Onderwerp
zienswijze m.b.t. ontwerp-
implementatiebesluiten UPC en
Ziggo

Uw brief van
30 oktober 2009

Uw kenmerk
09.0042.23 WLR-C

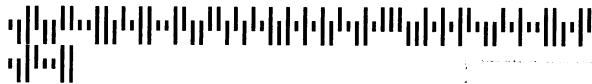
Ons kenmerk
R/09/U/214

Contactpersoon
I.F. van Halewijn-Warnaar

Telefoon
(070) 343 77 67

E-mail
irene.vanhalewijn-
warnaar@kpn.com

College van OPTA
t.a.v. de heer drs. J.G.J. Keetelaar
Postbus 90420
2509 LK DEN HAAG



PER POST EN FAX 070-315 35 01

Zaaknr.	
11 DEC 2009	
Reg.nr.	200901550
Ter kennisgeving naar: A	
Afdoeningstermijn	01-12-2009

Geachte heer Keetelaar,

Naar aanleiding van de 'Ontwerp-implementatiebesluiten WLR-C' met betrekking tot UPC en Ziggo d.d. 30 oktober 2009 maakt KPN hierbij gebruik van de gelegenheid om haar zienswijze kenbaar te maken.

KPN stelt vast dat het College in de Ontwerp-implementatiebesluiten aan een (groot) aantal van haar bezwaren tegemoet is gekomen door aan UPC en Ziggo aanwijzingen te geven tot wijziging van het Referentieaanbod WLR-C van 3 augustus 2009 resp. 29 juli 2009. Daarnaast kan KPN zich ook vinden in de opdeling van het operationaliseringsproces in twee fasen, release 1 en 2, al maakt KPN zich, zoals hieronder zal blijken, zorgen over de doorlooptijd en is het KPN nog niet duidelijk hoe dit zich verhoudt tot de bepalingen in het Referentieaanbod ten aanzien van de implementatie en oplevering (Randnummers 81 t/m 89 in het Referentieaanbod van UPC en artikel 2.4 van het Referentieaanbod van Ziggo), aangezien in die bepalingen niet wordt aangesloten bij het operationaliseringsplan. KPN verzoekt uw college hierover duidelijkheid te verschaffen in het implementatiebesluit.

Op 17 juli 2009 heeft KPN tezamen met Tele2, Online, Hertzinger en Your TV (hierna: Potentiële afnemers) aan uw college een verzoek om Informeel advies voorgelegd. Tijdens de IG van 23 juli 2009 is dit verzoek bij OPTA toegelicht en heeft OPTA informeel advies uitgebracht ten aanzien van een dertiental onderwerpen. In hun verzoek van 17 juli 2009 hebben Potentiële Afnemers OPTA er op gewezen dat de onderwerpen die zij voor informeel advies hebben voorgelegd, een samenvatting vormen van alle punten in het Referentieaanbod, die volgens Potentiële Afnemers strijdig zijn met het marktanalysebesluit Omroep inzake de analyse van de wholesalemarkt voor doorgifte van RTV-signalen via en het op wholesaleniveau leveren van de aansluiting op het omroeptransmissieplatform van UPC en Ziggo in het verzorgingsgebied van UPC en Ziggo d.d. 5 maart 2009 (hierna: het Marktanalysebesluit). Potentiële Afnemers hebben OPTA er op gewezen dat zij zich het recht voorbehouden om ook voor de overige hoofdpunten die in de issuelijst zijn opgenomen onder de kolom 'tekstvoorstel namens de gezamenlijke Potentiële Afnemers' op enig moment door middel van

Corporate Legal & Regulatory
Maanplein 55
2516 CK Den Haag

Telefoon (070) 446 02 78
Fax (070) 335 12 65

Correspondentieadres:
Postbus 30000
2500 GA Den Haag

KPN B.V.
Handelsregister
K.v.K. Den Haag
nr. 27124701
NL 009497006B01

een informeel advies of op een andere manier hier op terug te komen. Potentiële Afnemers hebben er derhalve uitdrukkelijk op gewezen dat hun verzoek dus niet kan worden beschouwd als het prijs geven van enig recht ter zake.

Geldigheid referentieaanbod, start operationalisering en onderhandelingen

In het Referentieaanbod van UPC van 3 augustus 2009 stelt UPC op p. 4:

'Dit referentieaanbod is gepubliceerd door UPC met als doel de naleving van het marktanalysebesluit omroep, voor zover dit betrekking heeft op wederverkoop van het UPC Analoge Standaardpakket radio & televisie. UPC heeft beroep ingesteld tegen het marktanalysebesluit omroep. In het marktanalysebesluit omroep kwalificeert OPTA het referentieaanbod als een voorstel. Het Referentieaanbod zal worden besproken in een door OPTA ingestelde Industry Group. OPTA neemt mede op basis van de uitkomsten van de Industry Group een Ontwerp-implementatiebesluit met betrekking tot het referentieaanbod. Dit implementatiebesluit is vervolgens onderwerp van nationale consultatie en Europese notificatie. Dit moet leiden tot een definitief implementatiebesluit van OPTA. Vervolgens dient UPC een definitief referentieaanbod te publiceren. Het referentieaanbod is opgesteld op basis van feiten en omstandigheden zoals die ten tijde daarvan door UPC zijn voorzien. Gelet hierop alsmede op het door OPTA voorgeschreven traject kan dit referentieaanbod op geen enkele wijze worden gezien als een aanbod van UPC op basis waarvan de wederverkoopdienst kan worden afgenomen. Het definitieve referentieaanbod zal de basis vormen waarop UPC en een andere aanbieder over kunnen gaan tot het sluiten van een raamovereenkomst.'

Ziggo hanteert vergelijkbare voorwaarden op p. 4 van het Referentieaanbod van 29 juli 2009:

'Ziggo biedt dit Referentieaanbod aan om te voldoen aan het besluit van het college van de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit ('OPTA') 'Marktanalyse Omroep, Analyse van de wholesalem Markt voor doorgifte van rtv-signalen via en op het wholesaleniveau leveren van de aansluiting op het omroeptransmissieplatform van Ziggo in het verzorgingsgebied van Ziggo' de dato 5 maart 2009 (het 'Besluit'). Met dit Referentieaanbod doet Ziggo op geen enkele wijze afstand van haar recht om rechtsmiddelen aan te wenden tegen het Besluit en daarop gebaseerde implementatiebesluiten. Dit Referentieaanbod betreft een conceptversie. Op basis van het in dit document opgenomen voorstel zal de beschreven Dienst in de door OPTA te vormen Industry Group naar verwachting verder worden uitgewerkt. Dit voorstel is opgesteld op basis van feiten en omstandigheden, zoals die ten tijde van het opstellen van dit document door Ziggo zijn voorzien. Op het moment van opstellen van het document is echter niet alle informatie met betrekking tot de verwachte vraag, volumes etc. bekend. Aan dit document en het daarin verwoorde voorstel kunnen geen rechten worden ontleend. In geen geval kan dit document en het daarin verwoorde voorstel worden gelezen als een aanbod dat kan worden aanvaard en op basis waarvan vervolgens diensten kunnen worden afgenomen. Ziggo behoudt zich het recht voor het Referentieaanbod en de daarin beschreven Faciliteiten te allen tijde te wijzigen. Aanpassingen van het Referentieaanbod worden vastgelegd in een volgende versie van dit document.'

Naar de mening van KPN vormt deze voorwaarde een onredelijke beperking van de toegangsverplichting. Immers, een juridische procedure rond het marktanalysebesluit en het ontwerp-Implementatiebesluit WLR-C zou in beginsel niet aan het sluiten van een Raamovereenkomst in de weg mogen staan. Dit is slechts anders, indien en zolang het marktanalysebesluit wordt vernietigd en er geen toegangsverplichting meer zou rusten op UPC en Ziggo. De door UPC en Ziggo gestelde voorwaarde is met name onredelijk omdat UPC en Ziggo hiermee in staat worden gesteld de operationalisering van WLR-C uit te stellen (hierover meer onder 'aanwijzingen C2 onder xxxiii en xxxiv (UPC) en xxix (Ziggo)', met als gevolg dat er vertraging optreedt in de aansluiting van WLR-afnemers. KPN ziet dan ook niet in waarom het referentieaanbod niet eerder geldig zou kunnen zijn dan het moment waarop de juridische procedures rond de diverse besluiten zijn afgerond en hebben geresulteerd in een definitief referentieaanbod, dat door UPC en Ziggo is gepubliceerd op haar website. KPN wijst in dat verband op de overweging van OPTA in randnummer 417 van het Ontwerp-

Implementatiebesluit WLR-C:UPC die inhoudt dat het startmoment van onderhandelingen niet het moment is waarop het definitieve referentieaanbod is gepubliceerd, maar het moment waarop het marktanalysebesluit in werking is getreden (17 maart 2009) en een verzoek om toegang is ingediend. De bovengenoemde aanpak van UPC en Ziggo in hun Referentieaanbod is dan ook niet in lijn met voornoemde overweging van OPTA. KPN verzoekt het College het ontwerp-besluit op dit punt aan te passen en aan UPC en Ziggo de verplichting op te leggen om de bovengenoemde voorwaarde met betrekking tot de geldigheid van het referentieaanbod los te laten en om de inleidende bepaling in het Referentieaanbod van UPC en Ziggo, die inhoudt dat er niet onderhandeld mag worden resp. geen dienst mag worden afgenomen op basis van dit Referentieaanbod, te laten schrappen. Vanzelfsprekend zou KPN er wèl in mee kunnen gaan als UPC/Ziggo in haar referentieaanbod zou aangeven dat zij dit referentieaanbod zou aanpassen als gevolg van door OPTA en/of door het CBB aan UPC opgelegde verplichtingen.

Aanwijzingen C2. onder xxxiii en xxxiv (UPC) en aanwijzing xxix (Ziggo)

Voorts verzoekt KPN naar aanleiding van de aanwijzingen xxxiii en xxxiv op p. 95 van het Ontwerp-Implementatiebesluit WLR-C UPC en aanwijzing xxix op p. 86 van het Ontwerp-Implementatiebesluit WLR: Ziggo, die inhouden dat UPC en Ziggo de operationalisering van WLR-C dienen te starten uiterlijk op het moment van publicatie van het finale implementatiebesluit om de implementatiebesluiten zodanig aan te passen dat UPC en Ziggo verplicht worden om de operationalisering gelijktijdig met het startmoment voor de onderhandelingen, te weten 17 maart 2009 en in ieder geval op het moment dat een toegangsverzoek is ingediend, op te starten. Daarnaast verzoekt KPN het implementatiebesluit ten aanzien van Ziggo zodanig aan te passen dat Ziggo net als UPC met een om WLR-C verzoekende partij in onderhandeling dient te treden op basis van het Referentieaanbod zodra die partij het verzoek om toegang aan Ziggo heeft gericht. Een dergelijke aanwijzing ontbreekt in het Ontwerp-Implementatiebesluit WLR-C: Ziggo.

Raamovereenkomst als onderdeel referentieaanbod en voorwaarden voorafgaand aan een raamovereenkomst

Aanwijzing C.1 onder i van het Ontwerp-Implementatiebesluit WLR-C ten UPC en Ziggo

In deze aanwijzing geeft u UPC en Ziggo de aanwijzing dat zij het RA WLR-C dienen aan te vullen met die contractuele of juridische voorwaarden ten aanzien waarvan UPC en Ziggo voornemens waren deze onderdeel te laten zijn van de overeenkomst en waarvoor geldt dat die nodig zijn voor het kunnen afnemen van toegang. KPN wijst nogmaals op het feit dat zij niet in ziet waarom de (raam)overeenkomst niet als bijlage bij het RA WLR-C zou kunnen worden opgenomen. In randnummer 64 op p. 12 van het Ontwerp-Implementatiebesluit WLR-C: UPC geeft het College aan dat voor de in de (raam)overeenkomst op te nemen voorwaarden geldt dat deze niet mogen toe- of afdoen aan de inhoud van het referentieaanbod. Een vergelijkbare overweging is opgenomen in het Ontwerp-Implementatiebesluit WLR-C: Ziggo (zie randnummer 60, p. 12). Daarnaast stelt u: *'vereist is bovendien dat het referentieaanbod een zodanig complete beschrijving van de toegangsdienst is, dat een afnemer op basis van het referentieaanbod direct een overeenkomst kan aangaan. Dit betekent dat een referentieaanbod alle voor toegang relevante informatie dient te bevatten.'* KPN ziet niet in welke contractuele of juridische voorwaarden behoren tot die onderwerpen die in het normale economische verkeer ongeacht de aard van het afgenomen product tussen aanbieder en afnemer geregeld dienen te worden en die in de raamovereenkomst zouden kunnen worden opgenomen, zonder dat deze afbreuk doen aan bovengenoemd uitgangspunt. Daarnaast wijst KPN het College op

het feit dat in het Referentieaanbod reeds diverse voorwaarden zijn opgenomen die behoren tot onderwerpen die in het normale economische verkeer gebruikelijk zijn zonder dat deze betekenis hebben voor het kunnen afnemen van toegang. Waarom zouden UPC en Ziggo deze voorwaarden niet gelijk kunnen aanvullen met de overige voorwaarden, iets wat UPC en Ziggo meerdere malen tijdens bijeenkomsten van de Industry Group hebben toegezegd te zullen doen?

Gelet op bovenstaande verzoekt KPN het College om in het Implementatiebesluit op te nemen dat de raamovereenkomst als bijlage wordt opgenomen bij het referentieaanbod.

Aanwijzing C.1. onder x van het Ontwerp-Implementatiebesluit WLR-C ten UPC en Ziggo

Dit geldt helemaal nu UPC en Ziggo op grond van het Ontwerp-Implementatiebesluit een termijn krijgen van vijf werkdagen om een toegangsverzoek in behandeling te nemen, dit te bevestigen aan toegangsverzoeker en aan hem een voorstel te doen voor een binnen een redelijke termijn te plannen eerste afspraak voor contractonderhandelingen. Gelet op het feit dat het referentieaanbod dusdanig compleet moet zijn dat op basis daarvan direct een referentieaanbod kan worden aangegaan, meent KPN dat er geen ruimte zou mogen zijn voor langdurige onderhandelingen. Hierbij past het niet om verzoeker in het ongewis te laten over de vraag of zijn verzoek wordt gehonoreerd of niet en zoja, welke voorwaarden daarbij hebben te gelden.

Om die reden pleit KPN er voor dat het Implementatiebesluit zodanig wordt aangepast dat de ontvangst van een verzoek binnen vijf werkdagen wordt bevestigd en dat UPC/Ziggo in het geval er gegevens ontbreken die nodig zijn voor een beslissing op het verzoek, daarbij tevens aangeeft welke gegevens er ontbreken en verzoeker in de gelegenheid stelt die gegevens alsnog aan te leveren. UPC/Ziggo dient uiterlijk binnen veertien dagen na ontvangst van het verzoek dan wel de ontvangst van de ontbrekende gegevens te beslissen of het verzoek wordt toe- of afgewezen. Bij gebreke van een reactie zal dit door WLR-C afnemers gezien kunnen worden als een afwijzing door UPC/Ziggo en kunnen zij zich wenden tot uw College.

Service levels

In de aanwijzing C1. onder xxxi op p. 95 van het Ontwerp-Implementatiebesluit WLR-C: UPC en aanwijzing C1. onder xxvii op p. 85 van het Ontwerp-Implementatiebesluit WLR-C: Ziggo geeft het College aan dat UPC/Ziggo het Referentieaanbod WLR-C moet voorzien van concrete en meetbare kwaliteitsparameters en dat elk van deze service levels vergezeld moet gaan van een periodieke rapportage en een boetebeding, zonder daarbij te bepalen om welke service levels het daarbij gaat.

UPC

KPN verzoekt uw College het Implementatiebesluit dusdanig aan te passen dat UPC niet alleen de aanwijzing krijgt om service levels en boetebepalingen op te nemen met betrekking tot de beschikbaarheid van de Wederverkoopinterface, bestaande uit de wederverkoop support desk (WSD), de Elektronische order Interface en de Wederverkoop Portal (randnummers 40 t/m 47), maar dat UPC ook verplicht wordt om een service level en passend boetebeding op te nemen voor:

1. het Ready for Service gebied; UPC geeft in randnummer 31 op p. 7 van het Referentieaanbod aan dat zij de Wederverkoopdienst alleen in het Ready for Service gebied aanbiedt. Naar de mening van KPN moet deze bepaling worden gewijzigd in een garantieverplichting die inhoudt dat UPC er voor in staat dat WLR-C afnemers deze dienst in het Reading for Service gebied daadwerkelijk kunnen afnemen. Voorts zou UPC verplicht



- moeten worden gesteld om WLR-C afnemers tijdig in kennis te stellen van een eventueel voorgenomen uitbreiding van het Ready for Service gebied.
2. de technische kwaliteit van de Wederverkoopdienst; UPC heeft in haar referentieaanbod van 3 augustus 2009 de oorspronkelijke bepaling die was opgenomen in randnummer 35 van haar referentieaanbod van 18 mei 2009 weggelaten. Die bepaling hield in dat de technische kwaliteit van de Wederverkoopdienst gelijk is aan de kwaliteit die UPC haar eigen Eindgebruikers biedt. KPN verzoekt uw college UPC te verplichten om concrete kwaliteitsparameters op te nemen in haar referentieaanbod.
 3. ondersteuning tijdelijke buitendienststelling van Wederverkoopdienst; KPN verzoekt uw College om UPC te verplichten om aan WLR-C afnemers ondersteuning te bieden voor tijdelijke buitendienststelling van de Wederverkoopdienst voor een specifieke Eindgebruiker, bijvoorbeeld in het geval van wanbetaling door de Eindgebruiker (zie randnummer 52 op p. 10 van het Referentieaanbod van UPC) en daarbij een concreet service level inclusief boetebeding op te nemen.
 4. de storingsoplossingsdienst zoals bedoeld in randnummer 54, 198, 199 van het Referentieaanbod. KPN is van mening dat er een bepaling zou moeten komen in het Referentieaanbod die regelt hoe omgegaan wordt met preventief onderhoud; op welke tijden dit onderhoud wordt verricht en hoe lang van te voren WLR-C afnemers hierover worden geïnformeerd. Zie randnummer 105. Daarnaast ontbreekt een service level met betrekking tot blokstoringsen. In randnummer 61 op p. 11 van het Referentieaanbod van UPC is bepaald dat via de Wederverkoop Portal mededelingen worden gedaan over blokstoringsen, zonder dat daarbij duidelijkheid wordt verschaft binnen welk tijdsbestek dergelijke acute blokstoringsen worden gemeld, nadat deze zijn ontstaan.
 5. de informatiedienst zoals bedoeld in randnummer 61; UPC zou tevens een controlemiddel moeten bieden aan de hand waarvan WLR-C afnemers kunnen nagaan welke gebieden op welke data in de nabije toekomst binnen het Ready for Service gebied komen te vallen;
 6. het tijdsbestek waarbinnen Wederverkooporders worden afgehandeld; in randnummer 120 van het Referentieaanbod van UPC wordt gesteld dat WederverkoopOrders worden uitgevoerd volgens tijdsplanning zoals gespecificeerd in de acceptatie. KPN is van mening dat er meer duidelijkheid zou moeten komen over de termijn waarbinnen WederverkoopOrders worden uitgevoerd. Zie ook randnummers 134, 148, 169, 189. Deze randnummers zouden beter moeten aansluiten op de termijnen die genoemd worden in de service level levertijden, zoals genoemd in 141, 155, 175, 192.
 6. de wederverkoopordercapaciteit zoals bedoeld in randnummer 128 (p. 20).
 7. beschikbaarheid van het netwerk en de Wederverkoopdienst. Hierbij doelt KPN op het deel van de tijd, gerekend over een periode van een jaar en uitgedrukt in procenten, waarin de Wederverkoopdienst daadwerkelijk met behulp van het netwerk wordt geleverd. WLR-C afnemers verkeren thans in onzekerheid over de mate waarin de Wederverkoopdienst, gemeten over de periode van een jaar, beschikbaar zal zijn. Ten aanzien van de overweging van het College in randnummer 379 op p. 69 van het Ontwerp-Implementatiebesluit WLR-C:UPC merkt KPN op dat het feit dat de kwaliteit van de wederverkoopdienst vanwege de technische aard van de via het kabelnetwerk geleverde wederverkoopdienst een kwaliteitsniveau betreft dat vanuit het netwerk non-discriminatoir aan alle eind-gebruikers op het kabelnetwerk wordt geleverd, nog niet betekent dat WLR-C afnemers geen belang zouden hebben bij dit service level. WLR-C afnemers moeten UPC immers net zoals dat het geval is bij alle andere onderdelen van de service van UPC, kunnen aanspreken indien het

kwaliteitsniveau om wat voor reden dan ook door UPC niet wordt behaald. Dat is op dit moment niet mogelijk, aangezien nog onduidelijk is wat die technische kwaliteit en beschikbaarheid is.

8. de tijdige implementatie en oplevering conform het operationaliseringsplan. Hiervoor zullen de randnummers 81 t/m 89 van het Referentieaanbod moeten worden aangepast.

Voorts ontbreken de boetebijlagen bij de reactie- en levertijd zoals bedoeld in randnummers, 141, 142, 155, 156, 175, 176, 192 en 193 moeten in het referentieaanbod worden opgenomen. Hetzelfde geldt voor de boetebijlagen bij de reactie- en oplossingstijd zoals bedoeld in de randnummers 204, 216, 217 227, waarbij de storingsoplossingstijd maximaal 5 werkdagen mag bedragen. KPN is van mening dat er binnen het service level Oplossingstijd onderscheid moet worden gemaakt tussen storingen die snel, d.w.z. binnen enkele uren, kunnen worden afgehandeld en storingen die een langere oplossingstijd, d.w.z. maximaal 5 werkdagen nodig hebben. Een Oplossingstijd van maximaal 5 Werkdagen voor eenvoudig op te lossen storingen is naar de mening van KPN veel te lang.

KPN wijst ten overvloede op het feit dat randnummer 47 van het Referentieaanbod van UPC geen service level behelst, aangezien daarin bepaald wordt dat de Wederverkoop Portal en de Elektronische Order Interface 24 uur per dag, 7 dagen per week zijn geopend en dat daarbij geldt dat de beschikbaarheid van de Wederverkoop Portal en de Elektronische Order Interface wordt gegarandeerd tijdens de openingstijden van de WSD zonder dat daarbij wordt aangegeven in welke mate de Wederverkoop Portal en de Elektronische Order Interface daadwerkelijk beschikbaar zijn.

Ziggo

KPN verzoekt uw College het Implementatiebesluit zodanig aan te passen dat Ziggo verplicht wordt om servicelevels en passende boetebepalingen op te nemen voor:

1. verzorgingsgebied; Ziggo geeft in haar Referentieaanbod aan dat zij orders van WLR-C afnemers afwijst, indien de Eindgebruiker niet woont in het Verzorgingsgebied van Ziggo (zie artikel 3.4 van het Referentieaanbod). Naar de mening van KPN zou het Referentieaanbod een bepaling moeten bevatten die een garantieverplichting inhoudt van Ziggo dat zij er voor in staat dat WLR-C afnemers deze dienst in het Verzorgingsgebied daadwerkelijk kunnen afnemen op straffe van een boete. Voorts zou Ziggo verplicht moeten worden gesteld om WLR-C afnemers tijdig in kennis te stellen van een eventueel voorgenomen uitbreiding van het verzorgingsgebied en een controlemiddel daarvoor ter beschikking te stellen.
2. technische kwaliteit van de dienst; in het Referentieaanbod is hierover een enkele bepaling opgenomen. Zie artikel 4.1 2^e en 3^e alinea op p. 27 van het Referentieaanbod. KPN verzoekt uw college Ziggo te verplichten om dienaangaande concrete kwaliteitsparameters op te nemen in haar referentieaanbod, zodat de boeteclausule in artikel 4.3 meer betekenis krijgt. Daarnaast is onduidelijk welk boetebedrag in rekening kan worden gebracht.
3. ondersteuning tijdelijke buitengebruikstelling van Analoge RTV Dienst; KPN verzoekt uw college om Ziggo te verplichten om ondersteuning aan te bieden voor tijdelijke buitengebruikstelling ingeval van bv. non-betaling van eindgebruiker.
4. beschikbaarheid van het netwerk/de Analoge RTV Dienst. Hierbij doelt KPN op het deel van de tijd, gerekend over een periode van een jaar en uitgedrukt in procenten, waarin de Analoge RTV dienst daadwerkelijk met behulp van het netwerk wordt geleverd. WLR-C afnemers verkeren thans in onzekerheid over de mate waarin de Analoge RTV dienst,

- gemeten over de periode van een jaar, beschikbaar zal zijn. KPN wijst in dit verband op het feit dat de Beschikbaarheid onderwerp van gesprek is tussen Ziggo en WLR-C afnemers, terwijl dit niet als service level in het Referentieaanbod is opgenomen. Zie artikel 2.2, p. 12 van het Referentieaanbod. Zie ook artikel 4.1 op p. 27 van het Referentieaanbod.
5. onderhoud: in artikel 2.5.1. zouden voorwaarden moeten worden gesteld ten aanzien van de uren waarin het (preventief) onderhoud plaatsvindt. Daarnaast zouden WLR-C afnemers van onderhoud vooraf en niet via de website in kennis moeten worden gesteld. Ten aanzien van eerstelijnsupport acht KPN het onredelijk dat Ziggo een maximum stelt aan het aantal storingen dat voor eerste lijnsupport kan worden aangemeld (zie art. 4.2.3). Ten aanzien van het tweedelijnsupport dient Ziggo verplicht te worden binnen 1 uur een ontvangstbevestiging te sturen en binnen maximaal 5 na ontvangstbevestiging een mededeling of de storingsmelding wordt geaccepteerd of niet. Artikel 2.5.3 van het Referentieaanbod van Ziggo daarentegen verplicht Ziggo om binnen *redelijke* termijn de afnemer te informeren of de melding wordt geaccepteerd of wordt afgewezen. Dit is naar de mening van KPN niet concreet genoeg, waardoor de boeteclausule in artikel 4.3 jo. 4.2.4 in de praktijk weinig betekenis heeft. Hetzelfde geldt voor informeren van afnemer over blokstoringen; artikel 2.5.1 verplicht Ziggo om zich in te spannen binnen een redelijke termijn te informeren over eventuele blokstoringen. KPN verzoekt uw college om in het Implementatiebesluit aan Ziggo de aanwijzing te geven een concrete termijn te vermelden waarin informatie wordt verschaft over blokstoringen. Naar de mening van KPN dient Ziggo hieraan zo mogelijk direct na het ontstaan van deze storingen gevolg te geven. Voorts moet er duidelijkheid worden verschaft over de boetebedragen.
 6. orderafhandeling; KPN verzoekt uw college Ziggo te verplichten om de inspanningsverplichting zoals genoemd in artikel 4.2.1 te wijzigen in een garantieverplichting, zodat de boeteclausule in artikel 4.3 meer effect zal sorteren. Daarnaast moet er duidelijkheid komen over de boetebedragen.
 7. ordercapaciteit, zoals bedoeld in artikel 3.2 op p. 23 van het Referentieaanbod.
 8. de tijdige implementatie en oplevering conform het operationaliseringsplan. Hiervoor zal Ziggo verplicht moeten worden gesteld om artikel 2.4 van het Referentieaanbod aan te passen in lijn met het operationaliseringsvoorstel.

Voorts merkt KPN op dat het College in het Implementatiebesluit WLR-C: UPC en Ziggo duidelijk dient te maken hoe zij het proces van overleg dat medio 2010 zou moeten uitmonden in werkbare afspraken tussen partijen zoals bedoeld in randnummer 374 van het Ontwerp-Implementatiebesluit WLR-C:UPC en randnummer 333 van het Ontwerp-Implementatiebesluit WLR-C: Ziggo ziet in verhouding tot de periode van 6 weken die UPC heeft om het referentieaanbod aan te passen naar aanleiding van het Implementatiebesluit, zoals aangegeven in randnummer 13.

Doorgiftherechten

KPN wijst er nogmaals op dat een regeling van doorgiftherechten door WLR-afnemers niet aan de orde is aangezien er geen sprake is van een nieuwe openbaarmaking in de zin van de Auteurswet. Het enige wat moet worden geregeld is de toestemming om een programma onder de naam van een wederverkoper aan te bieden, en dat is iets wat UPC/Ziggo uit hoofde van efficiëntie en staffelprijs (hoe meer subs hoe lager de prijs) sowieso zelf kan doen.

KPN is dan ook van mening dat de voorwaarde die UPC en Ziggo stellen aan toegang, namelijk dat de wederverkoopdienst niet zal worden aangeboden indien de wederverkoper geen doorgiffterechten heeft verworven een onredelijke voorwaarde is, welke de toegang belemmert. Hetzelfde geldt voor de voorwaarde die UPC stelt dat Wederverkoper op het moment dat de overeenkomst wordt gesloten, moet aantonen dat de doorgifte rechten met betrekking tot tenminste de helft van de in het UPC Analoge Standaardpakket opgenomen programma's voor een adequate periode blijvend zijn verkregen en verkregen blijven en dat op het moment van volledige of voorlopige acceptatie de doorgifte rechten met betrekking tot alle van de in het UPC Analoge Standaardpakket opgenomen programma's voor een adequate periode blijvend zijn verkregen en verkregen blijven (zie randnummer 32 van het Referentieaanbod van UPC).

Het College stelt zich op het standpunt dat zij niet de bevoegde instantie is om vast te stellen of sprake is van een openbaarmaking door kabelexploitant of door afnemer van WLR-C en verwijst partijen naar de civiele rechter. Desalniettemin acht het college de bovengenoemde voorwaarde onbillijk, omdat UPC en Ziggo daarmee op de [bij de civiele rechter] nog tot stand te brengen duidelijkheid vooruit lopen. Het college geeft aan dat UPC en Ziggo de bovengenoemde voorwaarde om die reden uit haar referentieaanbod dient te schrappen.

KPN leest randnummers 99 en 101 van het Ontwerp-Implementatiebesluit WLR-C: UPC en randnummer 93 en 96 van het Ontwerp-Implementatiebesluit WLR-C: Ziggo aldus dat UPC en Ziggo toegang dienen te verlenen ongeacht of er sprake is van een nieuwe openbaarmaking en dat UPC en Ziggo de verwerving van de rechten door WLR-C afnemers dus niet als voorwaarde mag stellen voor de afneembaarheid. Voor het geval dat op enig moment mocht komen vast te staan dat er sprake is van een nieuwe openbaarmaking en de WLR-C afnemers hiervoor zelf de benodigde toestemming moeten verkrijgen van programma-aanbieders, verzoekt KPN uw College op te nemen in het implementatiebesluit dat het voldoende is wanneer WLR-C afnemers een vrijwaring afgeven aan UPC en Ziggo. Daarnaast verzoekt KPN uw College om aan UPC en Ziggo op te dragen dat zij geen exclusiviteitsafspraken zullen maken met programma-aanbieders. Ten aanzien van Disney Channel heeft UPC aangegeven dat zij een exclusief contract met Disney heeft afgesloten en heeft zij bij monde van de heer Kolthek aangegeven dat aan haar door Disney wel het recht is verleend om een sublicentie te geven. KPN verzoekt het College aan UPC op te dragen om in het Referentie aanbod de voorwaarden voor zo'n sublicentie op te nemen tegelijk met de garantie door UPC dat 1) deze sublicentie aan iedere wederverkoper op eerste verzoek wordt verstrekt en 2) aan deze wederverkoper de sublicentie niet op minder gunstige voorwaarden zal worden verstrekt dan de voorwaarden voor de licentie van Disney aan UPC.

Voor wat betreft BBC is bekend dat de Engelse publieke omroep historisch een exclusief Contract heeft met NL Kabel, iets wat het aanbieden van een volledig pakket door de WLR-C afnemers in de weg zou kunnen staan.

KPN verzoekt ook voor BBC aan UPC en Ziggo op te dragen dat 1) UPC en Ziggo voor de BBC kanalen een sublicentie aan iedere wederverkoper op eerste verzoek zal verstrekken en 2) aan deze wederverkoper de sublicentie niet op minder gunstige voorwaarden zal worden verstrekt dan de voorwaarden voor de licentie van BBC aan UPC en Ziggo. Voor zowel Disney als BBC houdt dit ook in dat staffelafspraken (hoe meer abonnee's, hoe lager het tarief) in proportie op de wederverkoper moeten worden toegepast. Het kan dus niet zo zijn dat de BBC tariefstaffels van UPC en Ziggo en Disney tariefstaffels van UPC automatisch op de wederverkoper worden toegepast omdat dit een ernstig nadeel voor de concurrentie positie van de wederverkoper zou betekenen en een onterecht

verschil in behandeling tussen UPC/Ziggo en de wederverkoper zou opleveren. De wederverkoper heeft immers niet de vaste abonnee base van UPC/Ziggo en zal deze aantallen voorlopig ook niet kunnen bereiken.

Contractbeëindiging en Bijlage 'Algemene voorwaarden Eindgebruikers' Ziggo

KPN verzoekt uw college in het Implementatiebesluit te bepalen dat het Referentieaanbod van Ziggo geen onredelijke voorwaarden mag bevatten met betrekking tot (tussentijdse) contractbeëindiging. Op dit moment voorziet het Referentieaanbod van Ziggo in een aantal mogelijkheden om de overeenkomst tussentijds te beëindigen (zie art. 2.8 van het Referentieaanbod). KPN kan zich niet vinden in de bepaling dat Ziggo de levering van de Dienst en bijbehorende Faciliteiten kan opschorten dan wel (gedeeltelijk) beëindigen wanneer (onverkorte) voortzetting van de levering van deze dienst redelijkerwijs niet van Ziggo meer mag worden verlangd. Deze bepaling is onvoldoende concreet en daarmee onredelijk. Hetzelfde geldt voor de 3^e alinea van artikel 2.8 die aan Ziggo de mogelijkheid biedt om de overeenkomst tussentijds te beëindigen, als het gemiddelde aantal eindgebruikers voor de betreffende afnemer over de laatste 6 maanden niet minimaal gelijk is aan een nog door Ziggo in te vullen aantal eindgebruikers. KPN is van mening dat daarnaast ook het 6^e bulletpoint geschrapt dient te worden. Aan het 7^e bulletpoint moet worden toegevoegd 'toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van de verplichtingen die voortvloeien uit het contract en het referentieaanbod welke tekortkoming in de nakoming van deze verplichtingen de beëindiging of opschorting rechtvaardigt'. In de derde alinea moet duidelijk worden gemaakt dat opschorting of tussentijdse beëindiging alleen mogelijk is nadat WLR-C afnemer ook na ingebekestelling nalaat om aan zijn verplichtingen te voldoen. Opschorting en beëindiging zou niet mogelijk moeten zijn als Ziggo gereede twijfel heeft of afnemer aan zijn verplichtingen kan voldoen.

Tot slot verzoekt KPN uw college te bepalen dat Ziggo geen algemene voorwaarden mag voorschrijven die WLR-C afnemers jegens hun Eindgebruikers moeten hanteren (zie Bijlage bij het Referentieaanbod van Ziggo). Ziggo mag immers niet treden in de contractuele relatie die WLR-C afnemers hebben met hun eindgebruikers.

Met vriendelijke groet,



mr. I.F. van Halewijn-Warnaar
Legal Counsel



CLT-UFA

Opta
t.a.v. het college van de OPTA
Postbus 90420
2509 LK DEN HAAG

Hilversum, 11 december 2009

Referentie: 07.02.7611
Betreft: **Implementatiebesluit WLR-C:UPC en WLR-C: Ziggo**

Geacht college,

Naar aanleiding van uw ontwerp implementatiebesluit WLR-C:UPC en het ontwerp implementatiebesluit WLR-C:Ziggo van 30 oktober 2009, berichten wij u namens belanghebbende CLT-UFA S.A. (hierna: "CLT"), de Luxemburgse omroeporganisatie van onder andere de RTL zenders RTL 4, 5, 7 en 8 (hierna: de "Programma's"), als volgt.

Met betrekking tot deel A, aanwijzing A.3 (relatie met het onderwerp doorgiftherechten) hechten wij eraan te benadrukken dat het in randnummer 89 resp. randnummer 86 geformuleerde met betrekking tot de contracten tussen UPC en Ziggo enerzijds en CLT anderzijds juist is. De contracten tussen CLT en UPC en Ziggo staan er aan in de weg dat UPC c.q. Ziggo aan een situatie meewerken waarin de rtv-signalen onder een andere dan de eigen naam aan de eindgebruiker worden geleverd.

Krachtens de contracten tussen CLT en UPC verkrijgt UPC uitsluitend het recht de Programma's aan haar Abonnees te distribueren. De contracten bevatten bovendien het uitdrukkelijke verbod de Programma's ter beschikking te stellen aan derden. Onder derden wordt in elk geval begrepen enige afemer van WLR-C.

CLT is dan ook voornemens UPC en Ziggo aan hun contractuele verplichtingen te houden en zal er op toezien dat hiervan niet wordt afgeweken. CLT ziet dan ook niet goed hoe UPC en Ziggo met WLR-C afnemers afspraken kunnen maken die afwijken van de verplichtingen van UPC en Ziggo jegens CLT.

Mocht u naar aanleiding van bovenstaande nog behoefte hebben aan een mondelinge toelichting, dan ben ik daar graag toe bereid.

Hoogachtend,
namens CLT-UFA S.A.

10 
John de Jong



Zienswijze op Ontwerp
Implementatiebesluiten
WLR-C UPC en Ziggo

Tele2 Nederland B.V.
Online Breedband B.V.

Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit
T.a.v. drs. J.G.J Keetelaar
Afdeling Markten
Postbus 90420
2509 LK DEN HAAG



datum: 11 december 2009
onderwerp: Tele2/Online Zienswijze Ontwerp Implementatiebesluiten UPC en Ziggo

Verzonden per gewone post en per e-mail (WLR-C@opta.nl)

Geachte heer Keetelaar,

1 Inleiding

Hierbij doe ik u de schriftelijke zienswijze toekomen van Tele2 Nederland B.V. ('Tele2') en Online Breedband B.V. ('Online'), hierna tezamen ook aangeduid met 'Tele2/Online', naar aanleiding van de op 30 oktober jl. door OPTA gepubliceerde Ontwerp Implementatiebesluiten UPC en Ziggo (respectievelijk OPTA/AM/2009/202878 en OPTA/AM/2009/202876).

Tele2 en Online merken op dat het enkele feit dat in deze zienswijze een stelling van OPTA niet (expliciet) wordt weersproken, niet betekent dat Tele2 en Online daarmee instemmen. Tele2 en Online hebben in de Industry Group, al dan niet gezamenlijk met andere potentiële WLR-C afnemers, reeds bedenkingen geuit ten aanzien van de concept referentieaanbiedingen van UPC en Ziggo, alsmede hun voorstellen met betrekking tot de operationalisering van WLR-C. Tele2 en Online verzoeken OPTA deze bedenkingen, voor zover OPTA hieraan niet reeds is tegemoet gekomen, als hier herhaald en ingelast te beschouwen en daaraan in de definitieve besluiten alsnog tegemoet te komen.

In deze zienswijze verwijzen Tele2 en Online voorts naar documenten waarover OPTA reeds beschikt en die om die reden niet worden bijgevoegd, maar wel onderdeel vormen van deze zienswijze. Het gaat om de volgende documenten:

- de issuedocuments UPC en Ziggo die in het kader van de Industry Groep WLR-C zijn opgesteld;
- de verzoeken om informeel advies van OPTA die de WLR-C afnemers in IG-verband hebben gedaan;
- de geschilbeslechtingaanvraag namens Tele2 en Online van 10 oktober 2009 in de geschilprocedures 09.0218.21 en 09.0223.21, alsmede de verslagen van de hoorzittingen in genoemde procedures;

- de zienswijze namens Tele2 en Online van 29 september 2009 op het ontwerpmarktanalysebesluit omroep.
- Het aanvullend beroepschrift namens Tele2 en Online van 26 mei 2009 in de procedure tegen het marktanalysebesluit omroep.

Tele2 en Online behouden zich nadrukkelijk het recht voor, hun standpunt in een later stadium nader te bepalen of aan te vullen.

2 Algemeen

In het algemeen zijn Tele2 en Online verheugd met de beide door OPTA gepubliceerde ontwerp implementatiebesluiten. Op de meeste punten heeft het college een gedegen afweging gemaakt van de belangen van - aan de ene kant UPC en Ziggo ('UPC/Ziggo') - en aan de andere kant de belangen van de wederverkopers. Ook de opsplitsing in verschillende releases vinden wij een juiste keuze en dit zal er waarschijnlijk voor zorgen dat het proces van daadwerkelijk openstellen van de netwerken van UPC/Ziggo een stuk sneller zal kunnen plaatsvinden. Wel blijft het noodzakelijk dat OPTA UPC/Ziggo streng blijft controleren opdat de door OPTA gestelde tijdslijnen ook daadwerkelijk gehaald zullen gaan worden.

Tele2 en Online zullen hierna uiteenzetten op welke punten naar hun mening de ontwerpbesluiten in ieder geval aanpassing behoeven. Deze zienswijze is als volgt opgebouwd. Allereerst zullen Tele2 en Online een aantal onderwerpen behandelen die in beide ontwerp implementatiebesluiten aan de orde komen. Daarna zullen Tele2 en Online ingaan op een aantal specifieke onderwerpen uit het ontwerpbesluit Ziggo.

3 Opmerkingen t.a.v. ontwerp implementatie-besluiten UPC en Ziggo

3.1 RA en Raamovereenkomst Ziggo

In hoofdstuk A.1 van de ontwerpbesluiten gaat OPTA in op het probleem waar WLR-C afnemers op gestuit waren bij bestudering van het concept referentie aanbod van UPC en Ziggo. Laatstgenoemden hebben beide een tweetrapsraket geïntroduceerd voor hun gereguleerde aanbiedingen, namelijk:

- (i) een referentieaanbieding op basis waarvan WLR-C afnemers en UPC Ziggo met elkaar in onderhandeling kunnen treden;
- (ii) de raamovereenkomst.

Terecht keurt OPTA deze gang van zaken af in de ontwerpbesluiten: alle taken en verantwoordelijkheden moeten in het referentieaanbod worden opgenomen.

Tele2 en Online constateren echter dat OPTA op deze regel een uitzondering ten aanzien van "taken en verantwoordelijkheden ten aanzien waarvan geldt dat die (i) niet een technisch of operationeel maar een contractueel of juridisch karakter hebben, en (ii) zonder betekenis zijn voor het kunnen afnemen van toegang."

Hoewel Tele2 en Online de gedachtegang van OPTA kunnen volgen en ook begrijpen dat soms wellicht uitzonderingen moeten worden gemaakt op de door het College geformuleerde regel, vrezen Tele2 en Online dat deze expliciete uitzondering, gelet op haar open en brede formulering, door UPC/Ziggo kan worden misbruikt om WLR-C te frustreren. Tele2 en Online zijn van mening dat het noemen van de uitzondering niet noodzakelijk is en vanwege de mogelijk negatieve invloed op de voortgang tijdens de onderhandelingen over een overeenkomst tussen WLR-C afnemer en Ziggo, in het definitieve besluit achterwege moet blijven.

3.2 Auteursrechten

In respectievelijk A.3 (Relatie met het onderwerp doorgifrechten) en A4 (Wijzigingen van het analoge pakket) van de ontwerpbesluiten gaat OPTA in op de auteursrechtenproblematiek. Zoals bekend, vormt de auteursrechtenkwestie een groot obstakel voor de succesvolle implementatie van WLR-C.

Tele2 en Online hebben hun standpunt omtrent de auteursrechtelijke kwalificatie van WLR-C uiteengezet in hun zienswijze op het concept marktanalysebesluit en aanvullend beroepschrift tegen het definitieve marktanalysebesluit. Die stukken dienen hier als herhaald en ingelast te worden beschouwd.

Tele2 en Online zijn van mening dat OPTA UPC en Ziggo terecht de aanwijzing geeft om niet in hun concept referentieaanbiedingen als voorwaarde voor WLR-C op te nemen dat de WLR-C afnemer vooraf de rechten geregeld hebben. Teleurstellend is echter dat OPTA weliswaar terecht constateert (§ 95 ontwerp implementatiebesluit UPC) dat de regeling van doorgifrechten waarschijnlijk niet in onderling overleg tussen de betrokken partijen tot stand zal komen, maar vervolgens overweegt: "Duidelijkheid over dit onderwerp zal daarom in de komende periode langs andere weg moeten worden bereikt." OPTA gaat in het vervolg van het document steeds uit van twee scenario's: een waarin de kabelexploitant de rechten moet regelen en een waarin de WLR-C afnemer de rechten moet regelen.

Naar de mening van Tele2/Online had OPTA zelf stappen moeten zetten om de auteursrechtelijke impasse te doorbreken. OPTA heeft op grond van artikel 1.3 jo 6.a2 Tw de wettelijke taak om concurrentie te bevorderen op elektronische communicatiemarkten, waaronder de door haar terecht als zodanig afgebakende omroepmarkten. Nu zij terecht heeft geconstateerd dat UPC en Ziggo beschikken over aanmerkelijke marktmacht en terecht heeft besloten dat aan hen de WLR-C verplichting dient te worden opgelegd om mededingingsproblemen te remediëren, heeft zij tevens de wettelijke taak om die verplichting zodanig in te vullen, uit te leggen en uit te werken dat deze verplichting daadwerkelijk bijdraagt aan de oplossing van de geconstateerde mededingingsproblemen. Zonder oplossing van de auteursrechtimpasse zal WLR-C echter, zo vrezen Tele2 en Online, een dergelijke bijdrage niet kunnen leveren.

In het kader van de invulling en uitwerking van de WLR-C verplichting heeft OPTA op verschillende vlakken een beslissing te nemen over de verdeling van verantwoordelijkheden tussen de toegangverlenende en toegangverkrijgende aanbieder. Voor zover partijen daar onderling niet uitkomen, geeft OPTA aanwijzingen, in overeenstemming met de wet en met doel en strekking van de toegangsverplichting. De verantwoordelijkheid voor auteursrechtrechten is

één van de opkomende juridische vragen die partijen onderling niet hebben kunnen oplossen en die OPTA dus in het implementatiebesluit dient op te lossen.

Naar de overtuiging van Tele2/Online dient OPTA in de definitieve implementatiebesluiten zelf te voorzien in een oplossing voor het auteursrechtprobleem, en wel:

Primair: door te bepalen dat UPC/Ziggo op verzoek van de WLR-C afnemer zelf sommige of alle programma's in het analoge standaardpakket dienen te blijven leveren aan klanten die voor wat betreft de aansluiting en de doorgiftdienst via WLR-C klant worden van Tele2/Online. Daarbij dienen UPC/Ziggo deze contentdienst te leveren tegen dezelfde prijs als zij hanteren voor klanten aan wie zij zelf ook de aansluiting en de doorgiftdienst leveren. Bovendien dienen UPC/Ziggo de kosten voor deze dienst aan de klant te factureren via de factuur van de WLR-C afnemer (*third-party billing*). Voor de nadere onderbouwing van werkwijze, nut en noodzaak van deze wijze van implementatie van WLR-C, alsmede van OPTA's bevoegdheid, op grond van de wet en het marktanalysebesluit, om die aan UPC/Ziggo op te leggen, verwijzen Tele2/Online naar hetgeen zij naar voren hebben gebracht in de geschilprocedures 09.0218.21 en 09.0223.21. Hun geschilaanvraag en hetgeen zij tijdens de hoorzittingen van 19 en 29 oktober 2009 naar voren hebben gebracht, dienen hier als herhaald en ingelast te worden beschouwd;

Subsidiar: door te bepalen dat de door Tele2/Online bepleite auteursrechtelijke kwalificatie juist is en dat UPC/Ziggo dus de rechten moeten regelen. Tele2 en Online hebben in hun zienswijze op het ontwerpbesluit uiteengezet dat OPTA daartoe de bevoegdheid heeft. Een dergelijke verplichting is geen dwanglicentie, maar louter een gevolg van het feit dat OPTA bevoegd is om regels te stellen in de verhouding tussen UPC/Ziggo en WLR-C afnemers, indien dergelijke regels noodzakelijk zijn om de toegangsverplichting het beoogde effect te doen sorteren. Tele2 en Online wijzen er daarbij op dat rechthebbenden de mogelijkheid behouden om de vraag naar de auteursrechtelijke kwalificatie van WLR-C in volle omvang aan de civiele rechter voor te leggen. Het verweer van UPC en Ziggo dat OPTA niet bevoegd is om de vraag naar de auteursrechtelijke kwalificatie van WLR-C te beantwoorden, gaat eraan voorbij dat OPTA de bevoegdheid en de plicht heeft de Telecommunicatiewet toe te passen. Deze brengen onder meer met zich mee dat OPTA de geldigheid van een op een andere wet gestoeld beletsel voor een effectieve toepassing van de bepalingen bij en krachtens de Telecommunicatiewet moet kunnen beoordelen. Een andere uitleg zou betekenen dat geen sprake is en kan zijn van een effectief toezicht. Mochten UPC en Ziggo menen dat de besluiten hen aldus dwingen inbreuk op auteursrechten te maken, dan is dat (a) onjuist, maar (b) kunnen zij dat standpunt aan de orde stellen in beroep tegen het implementatiebesluit; althans

Meer subsidiar: door een strakke, snelle en eenduidige procedure vast te stellen die moet leiden tot een definitieve beslechting van de kwestie. Als OPTA niets doet, zal WLR-C niet van de grond komen. Dat is dus geen optie. OPTA kan partijen instructies geven hoe er onderling uit te komen (bijvoorbeeld door tijdslijnen en randvoorwaarden aan te geven voor overleg en eventueel een geschilbeslechtingstraject). Een andere optie is dat OPTA met de NMa een gezamenlijke procedure ontwerpt om eventuele toegangsweigering door UPC/Ziggo en/of programma-aanbieders te beoordelen. Indien OPTA meent dat zij niet over het noodzakelijke instrumentarium beschikt voor de effectieve regulering van deze omroepmarkten, dan dient OPTA dat aan de orde stellen, zodat gezorgd dat dat instrumentarium er alsnog komt, bijvoorbeeld via een amvb op grond van artikel 6a.22 Tw. Wat betreft de inhoud van een

dergelijke amvb bij verwezen naar de zienswijze van Tele2/Online op het ontwerp-marktanalysebesluit.

Tele2 en Online zijn dus van mening dat OPTA de auteursrechtenproblematiek dient op te lossen en niet door te schuiven naar een niet nader geïdentificeerde andere instantie, zoals zij in het ontwerpbesluit doet. Zij merken echter op dat zolang OPTA de problematiek in scenario's benadert en daarvoor afzonderlijke regels stelt, OPTA dat wel voor alle mogelijke scenario's moet doen. Ten onrechte gaat OPTA nu niet in op de situatie dat UPC/Ziggo en WLR-C afnemer gezamenlijk openbaar maken in auteursrechtelijke zin (vergelijk de opinie van Schellekens, *Wederkoop op de kabel en het auteursrechtelijke openbaarmakingsbegrip*, die Tele2/Online overigens op dit punt bestrijden). Ook voor die situatie dient OPTA aan te geven hoe partijen met elkaar om moeten gaan om te voorkomen dat effectieve toegang in de vorm van WLR-C door UPC/Ziggo wordt gefrustreerd.

Tele2 en Online constateren voorts dat OPTA in de ontwerp-implementatiebesluiten weliswaar ingaat op de situatie dat een wederverkoper zelf de rechten dient te regelen, maar niet aangeeft wat er moet gebeuren, indien het niet mogelijk blijkt voor een afnemer de rechten van één of meerdere zenders zelf te regelen – en gedurende de gehele periode dat WLR-C geleverd wordt, geregeld te houden. Dit leidt tot grote onzekerheid voor de wederverkoper. Daarnaast is het schier onmogelijk om alle rechten van alle door UPC/Ziggo aangeboden zenders (het gaat in beide gevallen om ruim 360 zenders) te regelen en geregeld te houden, in elk geval om dit op korte termijn te kunnen realiseren.

OPTA zal dan ook de vraag moeten beantwoorden wat er moet gebeuren indien een nieuwe zender die zojuist is toegevoegd aan het pakket van UPC/Ziggo, vervolgens weigert (tegen redelijke voorwaarden) in te stemmen met doorgifte aan klanten van afnemers van WLR-C. Wat zal dat daarnaast betekenen voor de reeds op dat moment bestaande WLR-C klanten van Tele2/Online? Wat moet er gebeuren als UPC en Ziggo weigeren toestemming voor doorgifte van eventuele eigen zenders te geven? Naar de overtuiging van Tele2/Online zijn dergelijke scenario's voorzienbaar en dienen zij geadresseerd te worden in de implementatiebesluiten, en wel door middel van de besproken vorm van third-party billing althans een snel optreden samen met de NMa.

De huidige onduidelijkheid waarin het op voorhand niet met zekerheid te bepalen is of bij een overeenkomst die strekt tot exclusiviteit tussen een nieuwe programma-aanbieder en UPC/Ziggo ter zake van het auteursrechtelijke materiaal, dit ook meteen betekent dat Tele2/Online dit signaal niet zal mogen doorgeven brengt een voor afnemers te grote onzekerheid met zich mee en haalt bij voorbaat de dienstverlening van Tele2/Online als wederverkoper onderuit. Het risico is met deze onzekerheid te groot en zal bij gelijk blijven dan ook helaas moeten leiden tot de conclusie dat WLR-C in de praktijk niet effectief zal zijn.

Om dit te remediëren dient OPTA in ieder geval in haar implementatiebesluiten op te nemen dat UPC en Ziggo vooraf dienen te garanderen dat zij geen exclusieve overeenkomsten zullen aangaan of reeds overeenkomsten aangegaan zijn met derde partijen die het (impliciet of expliciet) voor Tele2/Online onmogelijk maken om met genoemde programma-aanbieders een overeenkomst aan te kunnen gaan. Ook kan het niet zo zijn dat UPC/Ziggo in separate overeenkomsten met programma-aanbieders overeenkomt dat zij geen onderhandelingen aan zullen gaan dan wel zich hebben verbonden dit soort overeenkomsten te vertragen of op andere

wijze feitelijk het tot stand komen van deze overeenkomsten met Tele2/Online of een andere wederverkoper te blokkeren. OPTA is daartoe bevoegd, omdat het gaat om billijke contractuele voorwaarden die noodzakelijk zijn om de opgelegde toegangsverplichting überhaupt effect te kunnen doen sorteren. Indien en voor zover OPTA van oordeel is dat deze materie niet tot haar bevoegdheden strekt, dient zij nadere operationele afspraken (in de vorm van een procedureregeling) met de NMa overeen te komen waarin ondermeer wordt bepaald dat de NMa snel zal optreden indien er een probleem zoals hierboven is beschreven is, met een zender ontstaat.

3.3 Totstandkoming overeenkomst

In A.5 van de ontwerpbesluiten doet OPTA ten onrechte geen uitspraken over de wijze van totstandkoming en de daarbij behorende maximale tijdslijnen voor het tot stand komen van een overeenkomst tussen UPC/Ziggo en afnemer. Dit kan leiden tot een kat en muisspel waarbij de facto geen overeenkomst tot stand komt. Dit is een in de telecomsector welbekend vertragsmechanisme dat bekend staat als constructieve leveringsweigeringsmechanisme.

OPTA dient naar de mening van Tele2 en Online maatregelen te nemen om dergelijke vertragsmethoden op voorhand effectief uit te sluiten. Een dergelijke maatregel zou kunnen zijn dat OPTA in de besluiten aangeeft dat zij ervan zal uitgaan dat sprake is van een geschil ex art. 12. 2 Tw, indien binnen een bepaalde termijn na het verzoek om toegang geen overeenkomst tot stand is gekomen.

3.4 Maximale ordercapaciteit

In paragraaf A.6 resp. A.7 van de ontwerpbesluiten gaat OPTA nader in op de maximale ordercapaciteit die UPC/Ziggo beschikbaar dient te stellen. Het lijkt erop dat OPTA aan UPC/Ziggo een non-discriminatie verplichting oplegt waarbij afnemers gelijkelijk met de behandeling van de eigen UPC retail-arm behandeld dienen te worden. Tele2/Online steunen een dergelijke aanpak. Wat echter onduidelijk blijft, is wat dit betekent voor de ordercapaciteit. Is er nu helemaal geen beperking meer aan het aantal orders, of wordt die beperking van het aantal orders per maand of kwartaal bepaald? Bij WLR-T was er geen sprake van een maximale ordercapaciteit, anders dan dat capaciteit door de afnemer aan de aanbieder geforecast diende te worden. Tele2 en Online zijn van mening dat dezelfde benadering bij WLR-C dient te worden gevolgd.

Verder is het Tele2/Online onvoldoende duidelijk of de huidige orderaantallen bij UPC/Ziggo in het analoge bereik groot zullen zijn. Het analoge televisie product is jarenlang vrijwel ongewijzigd (met slechts een klein aantal pakketwijzigingen) aangeboden. De innovatie en de orderaantallen zitten vooral in het aanbod van digitale televisieproducten van UPC/Ziggo. Dit betekent volgens Tele2 en Online dat gekeken zal moeten worden naar de orderaantallen voor de gehele retailorganisatie van UPC/Ziggo, aangezien met name deze gedreven wordt door wedijver met de concurrenten en afnemers van de WLR-C dienst van UPC/Ziggo verwachten dat de intrede van competitie in de kabelmarkt tot vergelijkbare orderaantallen zal kunnen leiden. Kortom: voor WLR-C afnemers dient evenveel ordercapaciteit te bestaan als beschikbaar is voor de gehele eigen retailorganisatie.

3.5 Informatiediensten

In A.9 resp. A.11 geeft OPTA de aanwijzing aan UPC/Ziggo om een informatiedienst op te nemen in hun referentieaanbieding. OPTA stelt dat de volgende inputgegevens door de wederverkoper overlegd dienen te worden:

- de achternaam van de eindgebruiker;
- de postcode;
- het huisnummer; en
- de eventuele toevoeging bij het huisnummer.

Echter, tijdens de Industry Group besprekingen tussen afnemers en Ziggo en UPC is ook besproken dat achternaam van een eindgebruiker slechts als extra optie opgenomen zou kunnen worden, maar dat dit niet noodzakelijk zou zijn of moest worden gezien als een verplicht veld.

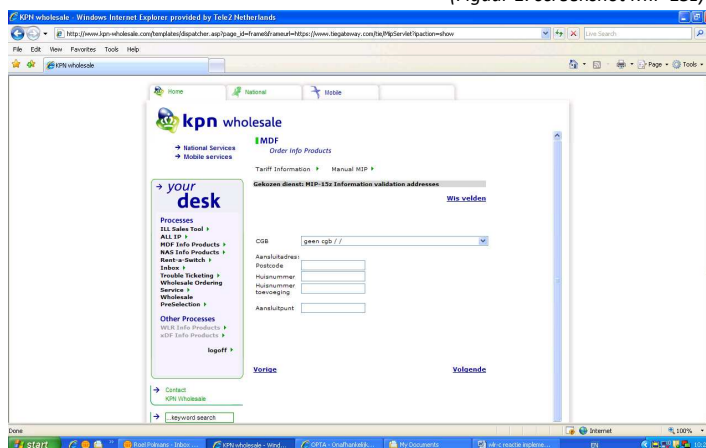
Tele2/Online benadrukken hier nogmaals dat de achternaam van de eindgebruiker niet nodig is om een volledige validatie te kunnen doen. UPC/Ziggo is in staat om op basis van slechts een postcode en een huisnummer een match of meerdere matches terug te koppelen. Hieruit kiest de wederverkoper vervolgens de juiste klant (de eindgebruiker die heeft aangegeven te willen overstappen) en afnemer hoeft slechts nog de juiste clean order bij UPC/Ziggo in te schieten. Met het extra vereiste van het overleggen van ook de achternaam van een eindgebruiker, ontstaat er meer kans op fouten in het orderproces en dit zal onherroepelijk leiden tot een lager percentage clean orders. Dit leidt vervolgens weer tot een extra druk op de informatiesystemen van UPC/Ziggo omdat een aantal malen eenzelfde verzoek zal moeten worden ingediend alvorens uiteindelijk de juiste consument naar boven komt.

Ter vergelijking: bij de wholesalediensten van KPN waarbij ook informatiediensten worden geleverd zoals MDF en WLR-T, is het invullen van de achternaam niet benodigd om de relevante informatie boven tafel te krijgen. Zie in figuur 1 een zogenaamd screenshot van MIP15z, waarbij alleen postcode en huisnummer combinatie ingevuld hoeft te worden om de bijbehorende klantgegevens te verkrijgen.

3.6 Service levels

In A.21 resp. A.19 van de ontwerpbesluiten geeft OPTA aan UPC/Ziggo de aanwijzing om de aan WLR-C afnemers afgegeven service levels gelijk te trekken met de servicelevels die gelden voor hun eigen retaildienstverlening. Dit om ervoor te zorgen dat WLR-C afnemers in staat worden gesteld om dezelfde performance te halen als

(Figuur 1: screenshot MIP 15z)



UPC/Ziggo hun eigen klanten bieden. Tele2/Online onderschrijven deze aanwijzing, maar verzoeken OPTA voorts om niet alleen te stellen dat UPC/Ziggo WLR-C afnemers dezelfde servicelevels moeten bieden als aan de eigen retailorganisatie maar deze verplichting ook daadwerkelijk op te nemen in het definitieve implementatiebesluit. Zonder duidelijkheid over deze service levels blijven afnemers in onzekerheid over servicelevels totdat de discussies over de SLA's in een ander gremium zijn afgerond. Daarnaast dient het college op te nemen dat niet afronding van de SLA's met wederverkopers geen reden is voor UPC/Ziggo om nog geen aanvang te nemen met de WLR-C dienstverlening, inclusief non-discriminatoire service levels.

Tenslotte verwijzen Tele2/Online OPTA in dit verband nog naar het feit dat servicelevels binnen bedrijven in de regel vooral gedreven worden door concurrentie. Vanwege het gebrek aan concurrentie op de kabel in de analoge televisiemarkt zijn de servicelevels bij de bestaande kabelbedrijven naar hun aard minder ontwikkeld voor competitieve diensten. Bij aanbieders van monopoliediensten (lees: UPC/Ziggo) zullen servicelevels die meer aansluiten op de servicelevels van bedrijven en producten die opereren op een concurrerende markt moeten worden opgelegd op basis van kennis en 'best practice' op die competitieve markten. Tele2 en Online zijn dan ook van mening dat OPTA UPC/Ziggo moet verplichten service levels aan WLR-C afnemers te bieden die tenminste vergelijkbaar zijn met de service levels die worden aangeboden in competitieve markten zoals vaste telefonie.

3.7 Release 1

3.7.1 Rudimentaire implementatie

In B.4 legt OPTA aan UPC/Ziggo de verplichting op om de wederverkoopverplichting op te splitsen. In release 1 is het alleen mogelijk om klanten te laten overstappen naar een wederverkoper indien deze klant slechts beschikt over een abonnement bij UPC/Ziggo op diens analoge rtv-pakket en waaraan UPC/Ziggo in aanvulling op dat abonnement geen additionele diensten leveren. In voetnoot 62 van het ontwerpimplementatiebesluit UPC wordt vervolgens opgemerkt dat ook andere klanten kunnen overstappen maar dat zij daartoe eerst haar dienstverlening bij UPC/Ziggo dienen te beperken tot alleen een abonnement op het standaard analoge rtv-pakket.

Tele2/Online begrijpen de opsplitsing en vereenvoudiging om zo snel mogelijk afname van WLR-C mogelijk te maken. Tele2/Online begrijpen ook dat OPTA voor deze beperking gekozen heeft om de administratieve impact voor UPC/Ziggo in release 1 zoveel mogelijk te beperken. Anders zouden UPC/Ziggo in release 1 al geconfronteerd worden met klanten die WLR-C afnemen bij bijvoorbeeld Tele2/Online en andere (digitale) diensten bij UPC/Ziggo.

Maar wat in de situatie dat een klant die nu een alles-in-1 pakket afneemt bij UPC/Ziggo en voor dit hele pakket wil overstappen naar Tele2/Online? Volgens de redenering van OPTA zou deze klant eerst voor alle digitale diensten (digitale tv, internet en bellen) dienen over te stappen naar Tele2/Online (bijvoorbeeld via het overstapproces). Na de overstap voor de andere diensten voldoet deze klant aan het criterium "alleen analoge tv" en kan deze klant vervolgens in tweede instantie ook overstappen voor analoge televisie naar Tele2/Online. Dit wordt een zeer omslachtig proces en is ons inziens overbodig.

Daarbij wijzen Tele2 en Online erop dat de situatie die OPTA in release 1 wil voorkomen zich in dit geval namelijk niet voor doet. Deze klant neemt geen diensten meer af van UPC/Ziggo en wil dat ook niet meer. Door de beperking die OPTA in deze fase oplegt, kan de klant alleen overstappen naar een WLR-C afnemer via een tweetrapsraketbenadering. Het overstapproces wordt hierdoor onnodig complex en dat is noch in het belang van de klant, noch in het belang van de concurrentie.

Volgens Tele2 en Online moet OPTA de toepassing van release 1 niet beperken tot de klanten die alleen analoge televisie hebben, maar uit te breiden met klanten die voor alle diensten willen overstappen naar een andere aanbieder. Bij de laatste categorie is het uiteindelijke resultaat namelijk hetzelfde: UPC/Ziggo dienen voor deze klant alleen een wholesalefactuur voor WLR-C naar Tele2/Online te sturen. OPTA zou in release 1 dan ook alleen die categorie klanten moeten uitsluiten die voor een andere dienst dan (doorgifte van) analoge rtv bij UPC/Ziggo klant willen blijven.

Tele2 en Online merken op dat dit betekent dat UPC/Ziggo in haar te operationaliseren informatiedienst alle klanten van UPC als orderbaar dient te bestempelen, met als aanvullende voorwaarde dat dit alleen geldt voor klanten die meer dan analoge rtv afnemen indien deze diensten ook overgaan naar de wederverkoper.

3.7.2 Facturering

In B.4 van de implementatiebesluiten wordt bij release 1 uitgegaan van een debitering van de klantorders naar de afnemer en een creditering van de wholesaleorderkosten naar de WLR-C afnemer. Het is van belang hier in ieder geval op te merken dat de afnemer geen invloed heeft op de kasstromen van- en naar klant en hij hier volledig afhankelijk is van de welwillendheid van UPC/Ziggo om tijdig zijn betalingen te voldoen. Dit is een aanzienlijk financieel (betalings-)risico voor Tele2/Online.

Tele2/Online zijn van mening dat OPTA duidelijke aanwijzingen moet geven voor de te hanteren betalingstermijnen en -voorwaarden. Dat betekent onder meer dat de betaling van WLR-C afnemer aan UPC op basis van onderlinge verrekening steeds maandelijks kan plaatsvinden.

3.8 Release 2: volledige implementatie

Tele2 en Online gaan ervan uit dat alle type orders mogelijk zullen zijn voor alle type klanten en alle typen aansluitingen. Uiteraard moet in release 2 het volledig geautomatiseerde proces beschikbaar zijn en alle beperkingen ten aanzien van ordering, billing en service en instandhouding bij afname van de WLR-C dienstverlening opgeheven.

Voor het overige verwijzen Tele2 en Online naar hetgeen zij in het kader van de Industry Group in dit verband naar voren hebben gebracht.

4 Specifieke opmerkingen t.a.v. implementatiebesluit Ziggo

4.1 Regeling van betalingsachterstanden Ziggo

In hoofdstuk A.15 geeft OPTA aan Ziggo de aanwijzing om haar referentieaanbieding in overeenstemming te brengen met de in het marktbesluit Ziggo opgelegde verplichtingen met dien verstande dat Ziggo in een situatie waarin een eindgebruiker niet of niet volledig heeft voldaan aan zijn financiële verplichtingen ten opzichte van Ziggo niet mag opnemen als afwijzingsgrond voor een WLR-C orderverzoek van een afnemer. Volgens Tele2/Online moet die zin worden aangevuld met de bijzin: en dat Ziggo een orderverzoek niet mag weigeren op voornoemde grond.

4.2 Interface Ziggo

Het is Tele2/Online onduidelijk waarom Ziggo niet ook de plicht heeft om orders elektronisch te accepteren. Het lijkt ons nuttig en noodzakelijk dat beide partijen op een eenduidige wijze hiermee starten. Tele2/Online verzoeken OPTA dan ook met klem om deze verplichting ook voor Ziggo op te nemen in het definitieve implementatiebesluit WLR-C: Ziggo.

5 Afsluitend


Uit bovenstaande volgt dat Tele2 en Online over het algemeen positief gestemd zijn ten aanzien van de ontwerpbesluiten. Desalniettemin zijn zij van mening dat de ontwerpbesluiten in hun huidige vorm onvoldoende garantie bieden voor een effectieve implementatie van WLR-C.

Tele2 en Online hebben in de Industry Group en ook in deze zienswijze een aantal (aanpassingen van) maatregelen voorgesteld die naar hun mening noodzakelijk zijn om de doelstellingen van WLR-C te realiseren. Zij verzoeken OPTA deze in de definitieve besluiten mee te nemen.

Met vriendelijke groet,



Peter-Paul de Goeij
Online Breedband



Roel Polmans
Tele2

Zienswijze UPC Nederland B.V. inzake OPTA Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop		
1.	OPTA (rn 69)	UPC dient het Referentieaanbod Wederverkoop aan te vullen met die contractuele of juridische voorwaarden ten aanzien waarvan UPC voornemens was deze onderdeel te laten zijn van de Raamovereenkomst en waarvoor geldt dat die nodig zijn voor het kunnen afnemen van toegang.
	UPC	<p>Het Referentieaanbod Wederverkoop dient volgens het Marktanalysebesluit Omroep inzicht te geven in de functionaliteiten van de wederverkoop van het UPC Analoge Standaardpakket (rn 938 Marktanalysebesluit Omroep). Het Marktanalysebesluit Omroep geeft een limitatieve opsomming van de onderwerpen die in dat kader in het Referentieaanbod Wederverkoop dienen te worden opgenomen (rn 938 Marktanalysebesluit Omroep). De contractuele voorwaarden worden daarbij niet genoemd. Dit is door OPTA bevestigd in de IG bijeenkomsten. Dit volgt ook uit het Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop (rn 65 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop). OPTA geeft daarin expliciet aan dat contractuele voorwaarden tot het domein van de Raamovereenkomst behoren. UPC werkt de contractuele voorwaarden, zoals duur en beëindiging van de overeenkomst, aansprakelijkheid en zekerheidstelling uit in de Raamovereenkomst. Het gaat daarbij om typisch juridische onderwerpen, die niet primair een technisch of operationeel karakter hebben. Dit heeft UPC ook steeds in de IG bijeenkomsten en in onder meer haar brief van 21 juli jl. bevestigd en is in overeenstemming met het Marktanalysebesluit Omroep.</p> <p>OPTA draagt in het Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop nog een nieuw criterium aan, namelijk dat de juridische voorwaarden "<i>zonder betekenis</i>" moeten zijn voor het kunnen afnemen van toegang. Dat criterium vloeit niet voort uit het Marktanalysebesluit Omroep en heeft geen onderscheidende betekenis. Voor alle voorwaarden, dus ook juridische, geldt dat die betekenis hebben voor het kunnen afnemen van toegang. UPC is niet gehouden toegang te leveren aan partijen die niet bereid zijn redelijke juridische voorwaarden overeen te komen. De voorwaarde dat alleen juridische voorwaarden die zonder betekenis zijn voor het kunnen afnemen van toegang buiten het Referentieaanbod Wederverkoop mogen blijven, moet in het definitieve implementatiebesluit vervallen.</p>
2.	OPTA (rn 70)	UPC dient rn 63 van het Referentieaanbod Wederverkoop te schonen van de zin "In de Raamovereenkomst zijn aanvullende taken en verantwoordelijkheden opgenomen".
	UPC	<p>De bepaling dat in de Raamovereenkomst aanvullende taken en verantwoordelijkheden zijn opgenomen maakt onderdeel uit van de paragraaf in het Referentieaanbod Wederverkoop inzake 'Taken en verantwoordelijkheden van beide Partijen' (paragraaf 3.1 Referentieaanbod Wederverkoop). De operationele taken en verantwoordelijkheden zijn conform het Marktanalysebesluit Omroep neergelegd in het Referentieaanbod Wederverkoop. Daarnaast bestaan er juridische taken en verantwoordelijkheden, zoals bijvoorbeeld het geven van zekerheidstelling, die niet tot de reikwijdte van het Referentieaanbod Wederverkoop behoren. Deze taken en verantwoordelijkheden zijn, zoals het Referentieaanbod Wederverkoop aangeeft, opgenomen in de Raamovereenkomst (rn 63 Referentieaanbod Wederverkoop).</p> <p>De aankondiging in het Referentieaanbod Wederverkoop dat de Raamovereenkomst aanvullende taken en verantwoordelijkheden zal bevatten is daarom redelijk, in elk geval na toevoeging dat het hier om juridische taken en verantwoordelijkheden gaat. UPC zal het</p>

		Referentieaanbod Wederverkoop op dit punt verduidelijken.
3.	OPTA (rn 84)	UPC dient met betrekking tot de reikwijdte van de wederverkoop van het UPC Analoge Standaardpakket het Referentieaanbod Wederverkoop in overeenstemming te brengen met de in het Marktanalysebesluit Omroep aan UPC opgelegde verplichtingen, met dien verstande dat de wederverkoop van het UPC Analoge Standaardpakket zich dient uit te strekken tot alle aansluitingen op het omroeptransmissieplatform van UPC, en daarmee ook tot de situatie waarin sprake is van een SOP of een anders dan residentiële Eindgebruiker.
	UPC	<p>Bij een SOP is sprake van een bundeling van Eindgebruikers achter een 'groot' aansluitpunt waardoor efficiency voordelen te behalen zijn. Het gaat daarbij om een relatie tussen UPC en een 'grootverbruiker' op wholesaleniveau, waarbij geldt dat UPC geen directe contractuele relatie met de achterliggende Eindgebruiker heeft. OPTA stelt in het Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop dat de wederverkoopverplichting ook betrekking zou hebben op SOPs, omdat zowel de marktafbakening als de wederverkoopverplichting geen onderscheid maakt naar type aansluiting (rn 79 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop).</p> <p>UPC meent echter dat de wederverkoopverplichting om een aantal redenen geen betrekking kan hebben op SOPs.</p> <p>Met de verwijzing naar de marktafbakening miskent OPTA dat het bij SOPs gaat om een wholesalemarkt en niet om de in het Marktanalysebesluit Omroep bedoelde retailmarkt voor aansluitingen. Bovendien, voor zover wel sprake zou zijn van een retailmarkt, kent die markt een andere dynamiek en andere concurrentiële verhoudingen dan de door OPTA in het Marktanalysebesluit Omroep onderzochte markt. Bij SOPs lijkt – anders dan bij 'gewone' aansluitingen – sprake te zijn van een bied-markt. Het gaat bij SOPs om 'grootverbruikers' die bijvoorbeeld de toelevering van tv-signalen aanbesteden als een nieuw complex wordt gebouwd, of als het vorige contract eindigt. Er is sprake van concurrentie om de markt en niet van concurrentie op de markt. Hierin wijkt een eventuele retailmarkt voor SOPs wezenlijk af van die voor 'gewone' aansluitingen. Ook wijken de behoeften van 'grootverbruikers' wezenlijk af van die van Wederverkopers van 'gewone' aansluitingen. Zo zal voor 'grootverbruikers' (bijvoorbeeld hotels of ziekenhuizen) het aantal kanalen van minder belang zijn dan voor de gemiddelde consument. Een dergelijke markt voor het aanbieden van rtv-signalen aan 'grootverbruikers' is door OPTA niet geanalyseerd in het Marktanalysebesluit Omroep.</p> <p>Dat OPTA dergelijke eigenschappen op z'n minst had moeten meenemen in haar Marktanalysebesluit Omroep, wordt bevestigd door de recente uitspraak van het CBb inzake ULL, alsmede door de verschillende marktanalysebesluiten voor telefonie. Daar heeft OPTA zich wel steeds de vraag gesteld of sprake is van een afzonderlijke markt voor zakelijke telefonie, en heeft zij daartoe de vraag en het aanbod voor zakelijke telefonie in kaart gebracht. Uit de benadering van OPTA in de verschillende marktanalysebesluiten voor telefonie volgt dat OPTA niet zonder nadere onderbouwing kan stellen dat het feit dat OPTA het type aansluiting niet nader heeft gespecificeerd automatisch betekent dat alle type aansluitingen zijn bedoeld. In feite heeft OPTA zich in het Marktanalysebesluit Omroep beperkt tot de analyse van de consumentenmarkt, om vervolgens uitsluitend bij de verplichtingen de reikwijdte van het besluit op te rekken tot (ook) de (zakelijke) markt voor SOPs.</p>

		<p>De stelling van OPTA dat de wederverkoopverplichting geen onderscheid maakt naar type aansluiting impliceert evenmin dat de wederverkoopverplichting ook betrekking heeft op SOPs. Zoals hiervoor is aangegeven heeft de wederverkoopverplichting geleid tot de marktafbakening van OPTA betrekking op residentiële eindgebruikers waarmee UPC op retail niveau een contractuele relatie heeft. OPTA acht het passend dat de keuzevrijheid van die Eindgebruikers door middel van de introductie van een wederverkoopverplichting wordt vergroot. Dat doel wordt niet bereikt bij wederverkoop van SOPs: de Eindgebruiker is daar altijd gebonden aan de keuze van de SOP-aanbieder. Daarbij komt dat er wezenlijke technische en juridische verschillen bestaan tussen de aansluiting zoals die aan residentiële gebruikers worden geleverd, en de aansluiting zoals die bij SOPs wordt geleverd. Waar de aansluiting bij residentiële eindgebruikers kan worden gekwalificeerd als een netwerkaansluitpunt in de zin van de Telecommunicatiewet (hierna: Tw), is dit anders bij SOPs. Het begrip netwerkaansluitpunt is in de Tw gedefinieerd als het fysieke punt waarop een abonnee de toegang tot een openbaar communicatienetwerk wordt geboden. Het SOP kwalificeert niet als zodanig. De abonnee krijgt geen toegang op de SOP maar op een ander fysiek punt (namelijk op het abonnee overname punt of AOP in diens eigen appartement; dat wil zeggen via het netwerk van de SOP-afnemer). Er is nog een ander verschil: in technisch opzicht liggen SOPs 'hoger' in de netwerk-architectuur dan AOPs. De AOPs waar UPC de eigen abonnees toegang tot haar netwerk biedt, liggen over het algemeen vanuit het netwerk gezien achter de eindversterkers, terwijl SOPs worden gevoed door de hogerop in het netwerk gelegen wijkversterkers. Een AOP kwalificeert als levering van netwerkaansluitpunten in de zin van de Tw. Bij levering van een SOP is daarentegen geen sprake van levering van een netwerkaansluitpunt.</p> <p>OPTA's voorwaarde dat de wederverkoopplicht moet worden uitgebreid naar SOPs kan geen stand houden en moet in het definitieve implementatiebesluit vervallen.</p>
4.	OPTA (rn 101)	<p>UPC dient met betrekking tot het onderwerp van de regeling van doorgiftherechten het Referentieaanbod Wederverkoop in overeenstemming te brengen met de in het Marktanalysebesluit Omroep aan UPC opgelegde verplichtingen, met dien verstande dat UPC in het Referentieaanbod Wederverkoop niet vooruitloopt op de nog ten aanzien van de regeling van doorgiftherechten te verkrijgen duidelijkheid. Concreet betekent dit bijvoorbeeld dat UPC de bepaling als opgenomen in rn 32 van het Referentieaanbod Wederverkoop achterwege laat, evenals het in rn 71 van het Referentieaanbod Wederverkoop voorafgaand aan het sluiten van een Raamovereenkomst door UPC verlangde statusoverzicht van de door de Wederverkoper te regelen doorgiftherechten.</p>
	UPC	<p>In het Referentieaanbod Wederverkoop is opgenomen dat de Wederverkoper verantwoordelijk is voor het verwerven van de doorgiftherechten van alle in het UPC Analoge Standaardpakket opgenomen televisieprogramma's. De Wederverkoper vrijwaart UPC voor aanspraken van derden.</p> <p>De ratio achter deze bepaling in het Referentieaanbod Wederverkoop is dat geen sprake mag zijn van inbreuk op auteursrechten. Deze ratio onderschrijft OPTA in het Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop (rn 92 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop) en de nota van bevindingen bij het Marktanalysebesluit Omroep (rn 459 Marktanalysebesluit Omroep). Daar stelt OPTA letterlijk (i) "<i>dat er geen sprake mag zijn van een inbreuk op de auteursrechten</i>"</p>

	<p>en (ii) "<i>dat partijen onderling afspraken dienen te maken over de wijze waarop zij hiermee omgaan</i>".</p> <p>Het is de verantwoordelijkheid van de Wederverkoper die actief wil worden met het aanbieden van televisie programma's om de doorgifrechten met rechthebbenden te regelen. UPC staat hier buiten en heeft ook geen verplichting om dit voor de Wederverkoper te regelen. OPTA bevestigt dit in de nota van bevindingen bij het Marktanalysebesluit Omroep waar OPTA uitdrukkelijk aangeeft dat zij op grond van de Tw geen mogelijkheid heeft om aanvullende verplichtingen op te leggen die de relatie tussen UPC en de programma aanbieder reguleert (rn 360 Marktanalysebesluit Omroep). Bovendien stelt OPTA dus uitdrukkelijk in de nota van bevindingen bij het Marktanalysebesluit Omroep dat het aan UPC is om met de Wederverkoper vast te leggen wat de verantwoordelijkheden van beide partijen zijn ten aanzien van auteursrechten en op welke wijze partijen aansprakelijk zijn in geval van inbreuk op het auteursrecht (zie ook rn 354 Marktanalysebesluit Omroep). Dit is precies hetgeen UPC in het Referentieaanbod Wederverkoop heeft bepaald.</p> <p>Na besprekingen in de IG heeft UPC op 3 augustus jl. het Referentieaanbod Wederverkoop op het punt van de doorgifrechten aangepast. Hierdoor is het niet langer vereist dat de potentiële Wederverkoper aantoont dat hij de doorgifte van alle in het UPC Analoge Standaardpakket opgenomen programma's heeft geregeld op het moment van sluiten van de Raamovereenkomst. De potentiële Wederverkoper dient aan te tonen dat hij op dat moment de helft van de doorgifrechten heeft geregeld en de rest dient te volgen op het moment van acceptatie van de Bijbehorende Diensten (rn 32 Referentieaanbod Wederverkoop). Dit betekent dat niet alleen het voeren van contractonderhandelingen zoals OPTA wenst in het Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop (rn 96 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop), maar ook het merendeel van de implementatie, kan geschieden terwijl nog niet alle doorgifrechten aantoonbaar door de potentiële Wederverkoper zijn geregeld. Het moeten aantonen door de potentiële Wederverkoper dat hij op het moment van sluiten van de Raamovereenkomst de helft van de doorgifrechten heeft geregeld, toont voorts aan dat de potentiële Wederverkoper daadwerkelijk de bedoeling heeft om als Wederverkoper op te gaan treden. UPC heeft met deze aanpassing van het Referentieaanbod Wederverkoop uitvoering gegeven aan het informele advies van OPTA van 23 juli jl. Bovendien was UPC door de houding in de IG in de stellige overtuiging dat de IG leden met deze aanpassing akkoord waren.</p> <p>OPTA stelt voorts dat als vaststaat dat de Wederverkoper verantwoordelijk is voor het regelen van de doorgifrechten, UPC het geregeld hebben daarvan niet als voorwaarde zou mogen stellen voor de wederverkoop van het UPC Analoge Standaardpakket. Zoals eerder is aangegeven is UPC geen partij bij het regelen van de doorgifrechten. Wel heeft UPC er belang bij dat die rechten geregeld worden. Anders loopt UPC het risico dat zij – al dan niet gezamenlijk met de Wederverkoper – aansprakelijk wordt gesteld door programma aanbieders. Dit kan ook haar eigen relatie met die programma aanbieders negatief beïnvloeden. Dit zou bovendien niet stroken met OPTA's eigen conclusie in de nota van bevindingen bij het Marktanalysebesluit Omroep dat het aan UPC is om met de Wederverkoper vast te leggen wat de verantwoordelijkheden van beide partijen zijn ten aanzien van auteursrechten en op welke</p>
--	---

		<p>wijze partijen aansprakelijk zijn in geval van inbreuk op het auteursrecht (rn 354 Marktanalysebesluit Omroep).</p> <p>De eis die OPTA stelt ten aanzien van de auteursrechten is daarom in strijd met het Marktanalysebesluit Omroep. Het zou UPC in elk geval toegestaan moeten worden om in het Referentieaanbod Wederverkoop en/of de Raamovereenkomst op te nemen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dat UPC geen verplichting heeft om doorgiftherechten namens of ten behoeve van de Wederverkoper zal regelen; - dat de Wederverkoper aantoont de doorgiftherechten te hebben geregeld; - dat de Wederverkoper ervoor in staat dat zijn activiteiten niet zullen leiden tot enige inbreuk op de doorgiftherechten; en - dat de Wederverkoper UPC vrijwaart voor de schade die het gevolg is van enige auteursrecht inbreuk die wordt veroorzaakt door enig doen of nalaten van de Wederverkoper; althans bepalingen van gelijke strekking. <p>Het definitieve implementatiebesluit moet overeenkomstig aangepast worden.</p>
6.	OPTA (rn 119)	<p>UPC dient met betrekking tot het onderwerp van wijzigingen in haar Analoge Standaardpakket, en meer specifiek de in dat kader te stellen termijnen, het Referentieaanbod Wederverkoop in overeenstemming te brengen met de in het marktbesluit UPC aan UPC opgelegde verplichtingen, met dien verstande dat UPC in het Referentieaanbod Wederverkoop niet vooruitloopt op de nog ten aanzien van de regeling van doorgiftherechten te verkrijgen duidelijkheid.</p> <p>In het geval en vanaf het moment waarop is gebleken dat de regeling van doorgiftherechten er uit bestaat dat de Wederverkoper verantwoordelijk is voor de verwerving van die rechten, dient UPC in het Referentieaanbod Wederverkoop de in rn ix., zevende gedachtestreepje van het dictum van het marktbesluit UPC bedoelde termijn minimaal op 3 maanden te stellen. Het staat UPC daarbij vrij om te bepalen dat een binnen die periode van 3 maanden door haar in overeenstemming met al haar Wederverkopers tot stand gebrachte regeling van de betreffende rechten kan resulteren in een kortere termijn, met dien verstande dat de termijn nooit korter kan zijn dan de periode die een Wederverkoper redelijkerwijs nodig heeft om de voorgenomen wijziging aan zijn Eindgebruikers te communiceren.</p> <p>In het geval en vanaf het moment waarop is gebleken dat de regeling van doorgiftherechten er uit bestaat dat de Wederverkoper geen doorgiftherechten hoeft te regelen, dient UPC in het Referentieaanbod Wederverkoop de in rn ix., zevende gedachtestreepje van het dictum van het marktbesluit UPC bedoelde termijn minimaal op 6 weken te stellen.</p>
	UPC	<p>Na besprekingen in de IG heeft UPC op 3 augustus jl. het Referentieaanbod Wederverkoop op het punt van het informeren van de Wederverkoper over wijzigingen in het UPC Analoge Standaardpakket aangepast. UPC zal de Wederverkoper binnen 6 weken nadat UPC bekend is geworden met een wijziging daarover informeren. UPC was door de houding in de IG en het tussentijds overleg in de stellige overtuiging dat de IG leden met deze aanpassing akkoord waren.</p>

	<p>OPTA stelt in het Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop dat UPC de Wederverkoper 3 maanden voordat zij haar eigen Eindgebruikers op de hoogte stelt, zou moeten informeren over wijzigingen in het UPC Analoge Standaardpakket. UPC begrijpt dit zodanig dat dit zou betekenen – uitgaande van een termijn van 1 maand om haar eigen Eindgebruikers te informeren – dat UPC wijzigingen in het UPC Analoge Standaardpakket 4 maanden voordat ze in werking treden aan de Wederverkoper zou moeten doorgeven. Hiermee miskent OPTA de operationele en commerciële realiteit (rn 111 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop).</p> <p>UPC dient bij wijzigingen in het UPC Analoge Standaardpakket rekening te houden met de advisering door de diverse programmaraden. UPC ontvangt het advies van de programmaraden in beginsel tussen 1 februari en 1 maart van ieder jaar. Na ontvangst van de adviezen maakt UPC een analyse van de consequenties van de adviezen voor het UPC Analoge Standaardpakket. Deze analyse is, gelet op de omvang van het UPC Analoge Standaardpakket en het feit dat het gaat om adviezen van verschillende programmaraden, complex. De analyse vergt tussen de [VERTROUWELIJK] weken. Aan de hand van de analyse worden gesprekken gestart met de programma aanbieders. Met veel van hen bestaan jaarcontracten waardoor bepaald dient te worden of deze verlengd zullen worden. Op basis van de adviezen van de programma raden, de voortgang in de onderhandelingen met de programma aanbieders en, voor zover daar ruimte voor is, UPC's eigen keuze wordt uiteindelijk bepaald hoe het nieuwe UPC Analoge Standaardpakket er per 1 juli uit zal zien. Het streven van UPC is om dit uiterlijk [VERTROUWELIJK] duidelijk te hebben. De praktijk is echter weerbarstiger aangezien de onderhandelingen met de programma aanbieders vaak [VERTROUWELIJK] duren.</p> <p>In de praktijk blijkt ieder jaar weer dat het zeer lastig is om wijzigingen in het UPC Analoge Standaardpakket tijdig rond te krijgen. Gelet op het voorgaande is het operationeel niet mogelijk om een Wederverkoper altijd 4 maanden voor de inwerkingtreding van de wijzigingen te informeren. UPC kan Wederverkopers niet informeren vóórdat zij met programma aanbieders overeenstemming heeft bereikt hetgeen in de praktijk soms later is dan 4 maanden voordat de wijziging wordt doorgevoerd. Zou UPC gedwongen worden om 4 maanden van tevoren – desnoods zonder dat een overeenkomst is gesloten – kenbaar te maken dat het programma van een bepaalde programma aanbieder opgenomen zal gaan worden in het UPC Analoge Standaardpakket, dan zouden programma aanbieders UPC en de Wederverkoper tegen elkaar kunnen gaan uitspelen. Dit effect kan niet beoogd zijn met de wederverkoopverplichting. In dit licht plaatst UPC ook vraagtekens bij de deelname van de programma aanbieders aan de IG bijeenkomsten.</p> <p>Gelet op de hiervoor genoemde operationele en commerciële realiteit is de door UPC in het Referentieaanbod Wederverkoop opgenomen termijn van uiterlijk 6 weken zeer redelijk.</p> <p>In het Referentieaanbod Wederverkoop is bepaald dat UPC de Wederverkoper zo spoedig mogelijk informeert, indien een programma anders dan vanwege het advies van de programmaraden of commerciële overwegingen, niet langer in het UPC Analoge Standaardpakket wordt opgenomen (rn 32 Referentieaanbod Wederverkoop). Dit kan bijvoorbeeld spelen bij faillissement van de programma aanbieder. UPC gaat er overigens vanuit</p>
--	---

		<p>dat de Wederverkoper zelf ook rechtstreeks door de betreffende programma aanbieder wordt geïnformeerd, aangezien tussen hen ook een contractuele relatie bestaat. UPC informeert – voor zover het een geadviseerd programma betreft – de programmaraden hier zo spoedig mogelijk over met het verzoek om een vervangend advies. Het is UPC niet duidelijk welke termijn OPTA in het Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop in deze gevallen voor ogen heeft waarbinnen de Wederverkoper geïnformeerd zou dienen te worden (rn 115 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop). Als UPC het goed begrijpt is OPTA van mening dat ook in dat geval de eerder door OPTA bedoelde periode van 3 maanden zou gelden. Als onderbouwing daarbij geeft OPTA aan dat UPC om te voorkomen dat een kanaal gedurende een langere periode op ‘zwart’ zou staan, maar sublicenties zou moeten verstrekken. Dit is buiten iedere realiteit. Als UPC een programma toevoegt, moet zij de vereiste zorgvuldigheid in acht nemen. Bovendien is het niet zo dat voor een nieuwe programma aanbieder automatisch een sublicentieringsregeling zou gelden, en OPTA is – naar zij zelf erkent – ook niet bevoegd om UPC te dwingen sublicenties te regelen ten behoeve van de Wederverkopers. OPTA probeert door het stellen van een lange aankondigingstermijn alsnog de verantwoordelijkheid voor de regeling van de doorgifrechten te verplaatsen van de Wederverkoper naar UPC. Nu zij hiertoe niet bevoegd is, geldt het stellen van een onredelijk lange aankondigingstermijn (die uitgaat van sublicentiëring) als misbruik van bevoegdheid.</p> <p>OPTA stelt voorts in het Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop dat de door OPTA bedoelde termijn van 3 maanden verkort wordt tot 6 weken, indien zou komen vast te staan dat de Wederverkoper niet zelf de doorgifrechten zou behoeven te regelen (rn 117 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop). Deze termijn sluit aan bij de termijn van 6 weken in het Referentieaanbod Wederverkoop.</p> <p>Overigens is het voor UPC onduidelijk hoe zij de zinsnede ‘in het geval en vanaf het moment dat’ met betrekking tot de termijnen van 3 maanden en 6 weken zou moeten interpreteren in het licht van het definitief maken van het Referentieaanbod Wederverkoop.</p> <p>Gelet op het voorgaande moet in het definitieve implementatiebesluit de door OPTA genoemde aankondigingstermijnen vervallen.</p>
9.	OPTA (rn 133)	UPC dient het Referentieaanbod Wederverkoop te schonen van de in rn 71 gespecificeerde voorafgaand aan het sluiten van een Raamovereenkomst te verstrekken informatie inzake de concept operationele forecast en het concept implementatieplan.
	UPC	<p>Na besprekingen in de IG heeft UPC op 3 augustus jl. het Referentieaanbod Wederverkoop op het punt van de door de Wederverkoper voorafgaand aan het sluiten van de Raamovereenkomst te verstrekken informatie aangepast (rn 71 Referentieaanbod Wederverkoop). De Wederverkoper verstrekt onder meer een concept implementatieplan en een concept operationele forecast. Deze worden definitief gemaakt op het moment van sluiten van de Raamovereenkomst. UPC was door de houding in de IG in de stellige overtuiging dat de IG leden met deze aanpassing akkoord waren.</p> <p>Volgens OPTA is het vragen van een concept implementatieplan onbillijk, omdat niet valt in te zien waarvoor dit nodig is. De insteek van OPTA met betrekking tot zowel het Ontwerp</p>

		<p>Implementatiebesluit Wederverkoop als het Ontwerp Tariefbesluit Wederverkoop van 26 november jl. lijkt er op gericht om de wederverkoop van het UPC Analoge Standaardpakket zo spoedig mogelijk te realiseren. In dat licht – en overigens ook in zijn algemeenheid – is het onbegrijpelijk dat het verlangen van een concept implementatieplan onbillijk zou zijn. Met dit concept implementatieplan geeft de Wederverkoper aan op welke wijze hij bepaalde aanpassingen zal realiseren om de in het Operationaliseringsplan Wederverkoop bedoelde interfaces te kunnen laten communiceren met systemen van de Wederverkoper zelf. Het is juist in het belang van de Wederverkoper dat daarover zo snel mogelijk duidelijkheid bestaat.</p> <p>Volgens OPTA is ook het vragen van een concept forecast onbillijk, omdat dit de mogelijkheid impliceert dat UPC de uitkomst van de contractsonderhandelingen afhankelijk stelt van de inhoud van de concept operationele forecast. Het is juist in het belang van zowel UPC als de Wederverkoper om daar zo snel mogelijk duidelijkheid over te hebben. UPC dient mede daarop haar organisatie in te richten. Zonder forecast is UPC niet in staat om de juiste bedrijfseconomische keuzes te kunnen maken aangezien die keuzes mede afgestemd moeten zijn op de te verwachten businessomvang. Ernst & Young onderschrijft dit in haar analyse van het Operationaliseringsplan Wederverkoop van 10 december jl. (par 4.1.4 Analyse Ernst & Young). Het ontbreken van een forecast zou in feite betekenen dat UPC een oneindige capaciteit beschikbaar zou moeten hebben die op elk moment dat een Wederverkoper capaciteit afroept, inzetbaar zou moeten zijn. Zeker in het licht van de zeer bewerkelijke wijze van implementatie die OPTA voor Release 1 voorschrijft, kan dit redelijkerwijs niet van UPC verlangd worden.</p> <p>Gelet op het voorgaande moet in het definitieve implementatiebesluit het verlangen van een concept forecast en een concept-implementatieplan van de Wederverkopers mogelijk zijn.</p>
<p>10.</p>	<p>OPTA (rn 314)</p>	<p>UPC dient het Referentieaanbod Wederverkoop in overeenstemming te brengen met de verplichting dat zij ieder verzoek om toegang tijdig en adequaat in behandeling neemt. Concreet betekent dit in ieder geval dat UPC ieder toegangsverzoek binnen een termijn van vijf werkdagen in behandeling neemt, waarvan UPC de betreffende toegangsverzoeker op de hoogte stelt en waarbij de toegangsverzoeker een voorstel wordt gedaan voor een binnen een redelijke termijn te plannen eerste afspraak voor contractonderhandelingen.</p>
	<p>UPC</p>	<p>In het Marktanalysebesluit Omroep stelt OPTA dat UPC toegangsverzoeken om wederverkoop van het UPC Analoge Standaardpakket tijdig in behandeling dient te nemen. OPTA vult in het Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop deze termijn in (rn 135 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop). OPTA onderbouwt de termijn van vijf werkdagen op geen enkele wijze. UPC acht een termijn van 5 tot 10 werkdagen redelijk aangezien dit recht doet aan de te verrichten activiteiten.</p> <p>Ook stelt OPTA dat UPC de potentiële Wederverkoper een voorstel dient te doen voor een binnen een redelijke termijn te plannen eerste afspraak voor contractonderhandelingen. UPC maakt hierbij de kanttekening dat zij wel steeds – conform het Marktanalysebesluit Omroep (dictum onderdeel vii) – eerst zal beoordelen of het verzoek van de potentiële Wederverkoper redelijk is.</p>

		Gelet op het voorgaande moet in het definitieve implementatiebesluit worden bepaald dat UPC een toegangsverzoek in beginsel binnen 5 tot 10 Werkdagen in behandeling moet nemen.
11.	OPTA (rn 159)	UPC dient het Referentieaanbod Wederverkoop wat betreft de maximale ordercapaciteit voor de Wederverkoopdienst in overeenstemming te brengen met de in dit verband relevante beperkingen waaraan UPC in haar retail bedrijf gebonden is.
	UPC	<p>OPTA constateert in het Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop dat het hanteren van een maximale ordercapaciteit onder het Marktanalysebesluit Omroep is toegestaan (rn 145 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop).</p> <p>De totale ordercapaciteit van UPC moet onderverdeeld worden naar de verschillende soorten producten en ordertypen. De totale ordercapaciteit wordt gelimiteerd door de capaciteit van de gebruikte systemen en interfaces. Op grond hiervan heeft UPC de maximale ordercapaciteit voor de Wederverkoop van het UPC Analoge Standaardpakket bepaald. UPC heeft hierbij het door OPTA in het Marktanalysebesluit Omroep geformuleerde uitgangspunt gehanteerd dat de digitalisering niet beperkt mag worden door de Wederverkoop van het UPC Analoge Standaardpakket (onder meer rn 820 en 855 Marktanalysebesluit Omroep).</p> <p>OPTA stelt dat de maximale ordercapaciteit een strategisch ontwerp van de dienstverlening zou zijn waardoor de effectiviteit van de opgelegde wederverkoopverplichting significant zou worden belemmerd. Dit impliceert dat UPC de maximale ordercapaciteit speciaal voor de implementatie van de wederverkoopverplichting 'bedacht' zou hebben. Dit is onjuist. [VERTROUWELIJK]. Zoals blijkt uit het door Ordina, in opdracht van OPTA, opgestelde implementatierapport is UPC bij een aantal [VERTROUWELIJK] hetgeen de aangegeven maximale ordercapaciteit bevestigt. Ook Ernst & Young heeft deze beperking vastgesteld.</p> <p>OPTA oordeelt dat de door UPC aangegeven maximale ordercapaciteit in strijd met de opgelegde non-discriminatieverplichting zou zijn. UPC zou zichzelf niet dezelfde maximale ordercapaciteit opleggen als die zou gelden voor de Wederverkopers. OPTA leidt dit af uit een analyse van positieve en negatieve churn gegevens over 2007, 2008 en de eerste helft van 2009. Per jaar zou sprake zijn van gemiddeld 353.600 verwerkte orders voor nieuwe en opgezegde aansluitingen. OPTA miskent in dit verband het wezenlijke verschil dat er bestaat tussen opzeggingen enerzijds en nieuwe aansluitingen anderzijds. UPC heeft het maximale ordervolume beschikbaar voor wederverkoop in haar referentie aanbod gelijkgesteld aan het huidige product-ordervolume. De door OPTA in het Ontwerp Implementatiebesluit genoemde 353.600 orders betreffen voor het grootste deel opzeggingen (net als verhuizingen geen productorders). Over het afgelopen jaar betrof het aantal installatie orders met betrekking tot het UPC Analoge Standaardpakket ongeveer [VERTROUWELIJK]. Op basis hiervan is het maandelijks voor wederverkoop beschikbare aantal orders bepaald op 7.500. Ernst & Young concludeert dat de hiermee samenhangende maximale ordercapaciteit van 7.500 per maand zoals voorgesteld door UPC een reële representatie van de daadwerkelijk beschikbare capaciteit is (par 4.2.1 Analyse Ernst & Young). Ook is deze capaciteit in overeenstemming met de beperkingen die ook voor UPC gelden voor het afhandelen van orders. Overigens is het zo dat in het geval dat de hoeveelheid orders de maximale ordercapaciteit overschrijdt, het service level niet gegarandeerd kan worden.</p>

		<p>UPC heeft in het Referentieaanbod Wederverkoop aangegeven dat partijen met elkaar in overleg kunnen treden over extra capaciteit (rn 128). Dit is een optie die – anders dan OPTA in het Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop veronderstelt – buiten de in het Operationaliseringsplan Wederverkoop beschreven operationalisering valt (rn 155). Iedere Wederverkoper kan hierover met UPC in overleg treden. Om die reden is geen sprake van het verstoren van het concurrentiële level playing field zoals OPTA stelt in het Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop (rn 156 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop). De conclusie van OPTA dat deze uitbreiding van capaciteit te realiseren is met enkel de inzet van extra medewerkers is onjuist en wordt ook niet door Ordina onderschreven (par. 2.1.4 Ordina). De beperking is niet gelegen in het aantal mensen, maar in de systemen. Dit wordt ook door Ernst & Young onderschreven die aangeeft dat [VERTROUWELIJK] (par. 4.2.4 Analyse Ernst & Young). Overigens heeft OPTA hier zelf ook geen onderzoek naar gedaan danwel laten doen en hebben OPTA noch Ordina – terwijl dat uit hoofde van zorgvuldigheid wel op hun weg had gelegen – UPC hier naar gevraagd. UPC moet teneinde extra capaciteit te kunnen realiseren zelf ook omvangrijke additionele aanpassingen aan systemen doen. Zoals UPC hiervoor heeft aangegeven [VERTROUWELIJK]. Van strategisch productontwerp zoals OPTA stelt is geen sprake.</p> <p>De argumenten waarop OPTA haar wijzigingen baseert, missen daarom feitelijke grondslag. Om die reden moeten deze voorwaarden in het definitieve vervallen.</p>
12.	OPTA (rn 178)	<p>UPC dient in het Referentieaanbod Wederverkoop te voorzien in de bepaling die ziet op het feit dat de forecast procedure gedurende de eerste vier kwartalen na het moment waarop de Wederverkoopdienst bij UPC orderbaar en afneembaar is een niet-verbindend karakter heeft, wat wil zeggen dat door UPC aan een inadequate forecast (i.c. een forecast die afwijkt van de realisatie) geen consequenties worden verbonden.</p>
	UPC	<p>UPC heeft in de IG herhaaldelijk het belang van een forecast voor de operationalisering van de wederverkoop van het UPC Analoge Standaardpakket bevestigd. UPC heeft een adequate forecast nodig om zo goed mogelijk invulling te kunnen geven aan de vraag van de Wederverkoper. De forecast dient als leidraad voor het inzetten van resources – zowel systemen als medewerkers – voor de uitvoering van processen. Zo vragen veel processen om een handmatige actie op locatie bij de Eindgebruiker (bijvoorbeeld installatiemonteurs). Zonder een adequate forecast is het onmogelijk om dit efficiënt te plannen. Het risico bestaat dan dat ofwel teveel resources worden ingepland wat vanuit kostenperspectief ongewenst is, ofwel te weinig resources wat vanuit kwaliteits- en operationeel perspectief ongewenst is.</p> <p>OPTA stelt dat gedurende de eerste 4 kwartalen sprake zou moeten zijn van een niet-bindende forecast. OPTA vindt het onredelijk om het risico van een inadequate forecast bij de Wederverkoper neer te leggen gedurende de fase waarin nog onvoldoende ervaring bestaat met het orderproces. Een analyse waarom dit risico voor de Wederverkoper zwaarder zou wegen dan het nadeel voor UPC bij een niet-bindende forecast ontbreekt. OPTA gaat hierbij volledig aan het belang van UPC voorbij. Dit klemt temeer nu een aantal van de IG leden – niet zijnde UPC – afnemer zijn van WLR-T van KPN is en daarmee wel degelijk ervaring heeft opgedaan met forecast procedures. Overigens kan een Wederverkoper het al dan niet kunnen realiseren van een forecast moeten meenemen in zijn businessplan. Overigens betekent een niet-</p>

		<p>bindende forecast dat de daarmee samenhangende SLAs evenmin gelden.</p> <p>Het moet UPC in het definitieve implementatiebesluit zijn toegestaan om forecasts te vragen die versterkt worden met een boete. In ieder geval dienen de forecasts in zoverre bindend te zijn dat overschrijding van de forecast meebrengt dat UPC ontheven zal zijn van haar verplichtingen onder de SLA.</p>
13.	OPTA (rn 179)	UPC dient in het Referentieaanbod Wederverkoop te voorzien in de bepaling dat de periode waarin de forecast procedure een niet verbindend karakter heeft, wordt afgesloten met een door UPC met de Wederverkopers uit te voeren evaluatie, waarin de in die periode opgedane ervaring wordt besproken en waarin wordt vastgesteld of en in hoeverre de forecast procedure hierop dient te worden aangepast.
	UPC	Het Referentieaanbod Wederverkoop voorziet reeds in evaluatiemogelijkheden en regelmatig overleg tussen UPC en de Wederverkoper (rn 94 t/m96 Referentieaanbod Wederverkoop). In dit reguliere overleg zal ook de forecast worden meegenomen. Overigens spreekt OPTA zichzelf tegen met deze bepaling over forecasts en erkent zij hiermee dat een forecast wel degelijk van belang is bij het inrichten van systemen en processen. De door OPTA gestelde eis is dus overbodig en dient in het definitieve implementatiebesluit te vervallen.
14.	OPTA (rn 180)	UPC dient in rn 76 van het Referentieaanbod Wederverkoop te verduidelijken wat bedoeld is met de bepaling dat de operationele forecasts van een kwartaal ten opzichte van die van het vorige kwartaal binnen een bandbreedte van +/- 20% dienen te blijven, met dien verstande dat niet bedoeld mag zijn dat de prognose voor twee opvolgende kwartalen niet meer dan 20% van elkaar mogen afwijken.
	UPC	<p>Op- en afschaling van capaciteit zoals bedoeld in het Referentieaanbod Wederverkoop heeft een bepaalde doorlooptijd. Het adequaat opvangen van een vergroting of vermindering van de capaciteit heeft operationele implicaties. Om hier goed op in te spelen is – hetgeen standaard is bij orderprocessen in verschillende branches – een bandbreedte qua opschaling noodzakelijk. Bijvoorbeeld het fysiek aan- of afschakelen van een signaal vraagt monteurscapaciteit, die extern ingekocht dient te worden. Regionale spreiding is hierbij overigens een complicerende factor. Dit betekent dat het hanteren van bandbreedtes qua op- en afschaling noodzakelijk is. Overigens geldt ook hier dat de voornaamste consequentie van overschrijding van de forecast is dat nakoming van de SLAs niet meer gewaarborgd is. Het is niet zo dat orderverzoeken gelijk worden geweigerd.</p> <p>De bepaling uit het Referentieaanbod Wederverkoop is dus inderdaad zo bedoeld als OPTA aangeeft. De daaruitvoortvloeiende beperking is in het licht van het voorgaande gerechtvaardigd, zodat de aanwijzing van OPTA in het definitieve implementatiebesluit moet vervallen.</p>
15.	OPTA (rn 181)	UPC dient rn 77 van het Referentieaanbod Wederverkoop te schonen van de daar bedoelde meerprijs voor WederverkoopOrders buiten de bovenkant van de door een Wederverkoper geprognoseerde bandbreedte.
	UPC	In het Referentieaanbod Wederverkoop is bepaald dat in het geval de gestelde bandbreedte wordt overschreden de orders met vertraging of tegen een meerprijs worden uitgevoerd (rn 77 Referentieaanbod Wederverkoop). UPC constateert dat OPTA enkel met betrekking tot de meerprijs een opmerking maakt in het Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop zodat in

		<p>ieder geval vaststaat dat het overschrijden van de bandbreedte kan leiden tot vertraging (rn 176 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop). OPTA merkt op dat de meerprijs geen tariefelement is dat door OPTA bij het beoogde kostentoerekeningssysteem is voorzien. Dit kan ook moeilijk, aangezien deze meerprijs afhankelijk is van de omstandigheden van het geval en derhalve steeds op individuele basis zal moeten worden vastgesteld.</p> <p>Gelet op het voorgaande dient de door OPTA gestelde voorwaarde in het definitieve implementatiebesluit te vervallen.</p>
16.	OPTA (rn 198)	<p>UPC dient het Referentieaanbod Wederverkoop te schonen van de bepalingen geformuleerd in de rns 102, 107 en 199.</p>
	UPC	<p>Na besprekingen in de IG heeft UPC op 3 augustus jl. het Referentieaanbod Wederverkoop op het punt van het informeren van de Eindgebruiker aangepast (rn 102, 107 Referentieaanbod Wederverkoop). Het primaire contact met de Eindgebruiker ligt bij de Wederverkoper. Indien het UPC blijkt dat een Wederverkoper nalaat de Eindgebruiker adequaat of tijdig te informeren, wijst UPC de Wederverkoper hierop. Pas als de Wederverkoper nog steeds de Eindgebruiker niet informeert, kan UPC daartoe overgaan. UPC was door de houding in de IG in de stellige overtuiging dat de IG leden met deze aanpassing akkoord waren.</p> <p>UPC hecht veel waarde aan de relatie met de Eindgebruiker. De rationale achter het informeren van de Eindgebruiker is onder meer gelegen in de afstraling die de wijze waarop de Wederverkoper met de Eindgebruiker omgaat, heeft op UPC. Vaak heeft de Eindgebruiker nog een relatie met UPC voor andere diensten. Ook is de kans groot dat de Eindgebruiker UPC en de Wederverkoper vereenzelvigt, bijvoorbeeld als sprake is van een storing. Het voorbeeld dat in het Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop OPTA geeft – een propositie van de Wederverkoper waarbij hij de Eindgebruiker niet informeert over storingen of wijzigingen in het UPC Analoge Standaardpakket – als reden dat UPC de Eindgebruiker niet zou mogen informeren, versterkt het risico op negatieve afstraling juist (rn 195 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop). Hierdoor zou UPC onrechtmatig benadeeld worden. Overigens rijmt het voorbeeld van OPTA ook niet met de stelling van OPTA dat UPC wel rechtstreeks contact met de Eindgebruiker mag opnemen in het geval dat een truck roll noodzakelijk is (rn 196 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop). Bovendien acht UPC het van groot belang dat een negatieve ervaring voor de Eindgebruiker voorkomen wordt. Gelet op het voorgaande is het redelijk dat UPC – indien de Wederverkoper ook na een verzoek daartoe van UPC nalatig blijft – de Eindgebruiker kan informeren. Het verbod daarop van OPTA staat haaks op de wettelijke doelstelling dat OPTA de belangen van Eindgebruikers moet bevorderen (art. 1.3, eerste lid, sub c Tw). Dat betekent dat zij ook de bevordering van duidelijke informatie moeten bevorderen (art. 8 lid 4, sub d Kaderrichtlijn). Een verbod voor UPC om aangeslotenen te informeren over storingen onder meer als de Wederverkoper dat niet doet, staat haaks op die doelstelling. Overigens laat het voorgaande onverlet dat UPC altijd contact kan opnemen met een Eindgebruiker die ook andere diensten van UPC afneemt dan het UPC Analoge Standaardpakket.</p> <p>Gelet op het voorgaande dient de door OPTA gestelde voorwaarde in het definitieve implementatiebesluit te vervallen.</p>

17.	OPTA (rn 199)	UPC dient aan de bepalingen in de rns 121, 218 en 219 van het Referentieaanbod Wederverkoop toe te voegen dat UPC in voorkomend geval bij het contact met de Eindgebruiker expliciet vermeldt dat UPC (i) dit contact met de Eindgebruiker opneemt namens de Wederverkoper, en (ii) met als doel om de overstap van de Eindgebruiker naar de Wederverkoper mogelijk te maken (rn 121 Referentieaanbod Wederverkoop), een nieuwe aansluiting bij een Wederverkoper (inclusief heractivering van een buiten gebruik zijnde aansluiting) te realiseren, dan wel om een storing te verhelpen.
	UPC	UPC neemt deze verduidelijking op in het Referentieaanbod Wederverkoop.
18.	OPTA (rn 228 e.v.)	<p>UPC dient met betrekking tot de aan Wederverkopers beschikbaar gestelde informatiediensten het Referentieaanbod Wederverkoop in overeenstemming te brengen met de in het marktbesluit UPC aan UPC opgelegde verplichtingen, in die zin dat Wederverkopers over dezelfde mogelijkheden kunnen beschikken als waar de eigen organisatie van UPC over kan beschikken met betrekking tot het valideren, aanvullen of corrigeren van door Eindgebruikers verstrekte gegevens op het niveau van afzonderlijke aansluitingen. UPC dient het Referentieaanbod Wederverkoop uit te breiden met een informatiedienst op basis waarvan Wederverkopers voorafgaand aan de inleg van een WederverkoopOrderverzoek de door UPC voor een WederverkoopOrderverzoek vereiste gegevens van de Eindgebruiker kunnen valideren dan wel corrigeren of aanvullen. De informatiedienst dient via de Wederverkoop Portal te worden aangeboden. De door de Wederverkoper voor de dienst te leveren input dient te bestaan uit i) de achternaam van de betreffende Eindgebruiker, ii) de postcode van de betreffende Eindgebruiker, iii) het huisnummer van de betreffende Eindgebruiker, en iv) een eventuele toevoeging op het huisnummer. De output van de dienst dient te bestaan uit i) de volledige naam van de betreffende Eindgebruiker, ii) de postcode van de betreffende Eindgebruiker, iii) het huisnummer van de betreffende Eindgebruiker, iv) een eventuele toevoeging op het huisnummer, en, voor zover aanwezig, v) het UPC-ID van de betreffende Eindgebruiker. - UPC dient de informatiedienst vergezeld te doen gaan van daarvoor relevante service levels en dient hiertoe te voorzien in relevante kwaliteitsparameters, de resultaatsverplichting voor het realiseren van het minimum service level, een rapportage aan Wederverkopers inzake de gerealiseerde service levels, en een boetebeding in geval van niet-nakoming van de gestelde kwaliteitsniveaus.</p> <p>- Het college acht het redelijk dat UPC ten aanzien van het gebruik van de informatiedienst bepaalde regels stelt (te denken valt bijvoorbeeld aan een fair use policy), maar die regels mogen het gebruik van de dienst niet onnodig belemmeren of een discriminatoire werking hebben).</p> <p>- Tevens dient UPC de in een WederverkoopOrderverzoek vereiste informatie te beperken tot die informatie die strikt noodzakelijk is om de betreffende order te kunnen doorvoeren, in casu de NAW gegevens. Concreet betekent dit in ieder geval dat UPC dient af te zien van het verlangen van het telefoonnummer van de Eindgebruiker (dan wel andere contactgegevens zoals bijvoorbeeld een e-mailadres), van het UPC-ID, en van de gegevens van de huidige aanbieder (in het geval van het ordertype 'overstappen').</p>
	UPC	Na besprekingen in de IG heeft UPC op 3 augustus jl. het Referentieaanbod Wederverkoop op het punt van het verplichte gebruik van het UPC-ID voor orders aangepast (rn 111 Referentieaanbod Wederverkoop). UPC was door de houding in de IG in de stellige overtuiging dat de IG leden met deze aanpassing akkoord waren.

De systemen van UPC zijn zodanig ingericht dat voor het verwerken van orders de UPC-ID noodzakelijk is. Het UPC-ID is voor de Eindgebruiker op meerdere plaatsen makkelijk terug te vinden. Hiermee kan een Eindgebruiker uniek worden gemaakt, vergelijkbaar met het A-nummer bij telefonie. Dit is noodzakelijk, omdat op hetzelfde adres bijvoorbeeld meerdere aansluitingen zouden kunnen bestaan waardoor NAW gegevens niet afdoende zijn. Om die reden volstaat de door OPTA in het Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop als toereikend geachte informatieverstrekking van NAW gegevens door de Wederverkoper niet (rn 229 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop). UPC heeft dit in de IG herhaaldelijk benadrukt. Het gebruik van een ID zoals het UPC-ID is overigens ook gebruikelijk en geaccepteerd in de energie sector om een unieke identificatie van de Eindgebruiker mogelijk te maken.

Uitgangspunt is dat de Wederverkoper bij een orderverzoek het UPC-ID verstrekt. Indien hij daartoe niet in staat is, kan UPC een orderverzoek toch in behandeling nemen als met de door de Wederverkoper verstrekte gegevens toch een unieke match gemaakt kan worden door UPC met een UPC-ID (deze ondersteuning is aangeduid als: de UPC-ID tool). Hierdoor hoeft het verplichte gebruik van het UPC-ID in de praktijk niet in de weg te staan aan een effectieve uitvoering van de wederverkoopverplichting – en de inleg van clean order. Dit doet overigens geen afbreuk aan het feit dat – anders dan OPTA in het Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop stelt – het UPC-ID nu eenmaal nodig is (rn 224 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop) om een Eindgebruiker in alle UPC-systemen op eenduidige wijze te kunnen identificeren.

OPTA stelt dat ondanks de UPC-ID tool nog steeds situaties zouden kunnen ontstaan waarin UPC WederverkoopOrderverzoeken niet accepteert, omdat de door de Eindgebruiker verstrekte gegevens onjuistheden bevatten. Dit probleem zou voor UPC niet bestaan. Om die reden stelt OPTA dat UPC een verdergaande informatiedienst zou dienen op te tuigen. OPTA miskent hiermee de aard en de effectiviteit van de UPC-ID tool. De voorgestelde tool is al vergelijkbaar met de check die UPC zelf uitvoert. Overigens bestaat het risico op onjuistheden in de gegevens van de Eindgebruiker net zo goed voor UPC. Ook als UPC te weinig informatie van een potentiële Eindgebruiker heeft gevraagd, kan het zijn dat zij de UPC-ID niet kan achterhalen en terugmoet naar die Eindgebruiker.

Gelet op het voorgaande is het niet redelijk en proportioneel om van UPC te verlangen dat zij een nieuwe informatiedienst inricht die verdergaat dat de UPC-ID tool op basis waarvan de Wederverkoper de gegevens van de Eindgebruiker zelf kunnen valideren dan wel corrigeren of aanvullen. Een dergelijke informatiedienst leidt bovendien tot allerlei privacyrechtelijke vraagstukken waar OPTA in het Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop gemakshalve geheel aan voorbijgaat. De doeleinden waarvoor de NAW gegevens zijn verkregen hebben bijvoorbeeld geen betrekking op de verstrekking daarvan aan derden zoals de Wederverkoper. Het mogen hanteren van een fair use policy zoals OPTA in het Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop wil toestaan verhelpt dit probleem niet (rn 231 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop). Ook leidt zo'n informatiedienst tot aanzienlijk hogere implementatiekosten, waarmee geen rekening is gehouden in de Rapportage kostentoerekeningssysteem

		<p>Wederverkoop UPC Analoge Standaardpakket en het Ontwerp Tariefbesluit Wederverkoop.</p> <p>OPTA stelt in het Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop voorts dat UPC geen telefoonnummer van de Eindgebruiker mag verlangen (rn 222 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop). UPC heeft dit telefoonnummer wel nodig om bijvoorbeeld in het geval van een storing contact op te kunnen nemen met de Eindgebruiker. OPTA stelt ten aanzien hiervan in het Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop enkel dat de verkrijging van het telefoonnummer in die situatie door UPC geregeld zou moeten worden (rn 223 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop). Het is voor UPC volstrekt onduidelijk hoe zij dit zou moeten regelen. OPTA wil niet dat UPC contact opneemt met de Eindgebruiker, hetgeen in een dringende situatie als een storing bovendien lastig is zonder telefoonnummer. Dit zou betekenen dat UPC contact dient op te nemen met de Wederverkoper om het telefoonnummer van de Eindgebruiker te achterhalen. Naast het feit dat dit in een dringende situatie omslachtig is en een negatieve impact heeft op de dienstverlening aan de Eindgebruiker – hetgeen zowel op UPC als de Wederverkoper afstraalt – stuit dit op vergelijkbare privacyrechtelijke vraagstukken als hiervoor bedoeld ten aanzien van de door OPTA gewenste informatiedienst.</p> <p>Gelet op het voorgaande dient de door OPTA gestelde voorwaarde in het definitieve implementatiebesluit te vervallen.</p>
19.	OPTA (rn 240)	<p>UPC dient de in rn 127 van het Referentieaanbod Wederverkoop gedefinieerde norm voor het clean order percentage vast te stellen op 95%.</p>
	UPC	<p>OPTA geeft in het Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop aan dat het clean order percentage op 95% in plaats van 99% gesteld dient te worden, omdat een dergelijk percentage ook voor KPN geldt bij WLR-T (rn 236 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop). Een nadere onderbouwing van OPTA waarin de UPC specifieke kenmerken zijn betrokken, ontbreekt. OPTA kan als zorgvuldig handelend toezichthouder niet volstaan met een enkele verwijzing naar KPN. UPC heeft de operationele inrichting, de daarbij behorende resources afgestemd op een clean-order percentage van 99%. Bovendien wordt de Wederverkoper door UPC in staat gesteld om door middel van de UPC-ID tool orders in te dienen met het UPC-ID waarmee het binnen de systemen en processen van UPC reëel is een clean order percentage van 99 % te behalen. Dit wordt onderschreven door Ernst & Young waarbij geldt dat een verlaging van het percentage de kwaliteit van de processen negatief beïnvloedt hetgeen ongewenst is voor de Eindgebruiker, de Wederverkoper en UPC (par. 4.3.2 Analyse Ernst & Young).</p> <p>Gelet op het voorgaande dient de door OPTA gestelde voorwaarde in het definitieve implementatiebesluit te vervallen.</p>
20.	OPTA (rn 251)	<p>UPC dient het Referentieaanbod Wederverkoop te schonen van de voorwaarde dat de Wederverkoper het UPC-ID in al haar communicatie met UPC dient te gebruiken, evenals van de voorwaarde dat de Wederverkoper een up-to-date database bij dient te houden van de UPC-ID's. Tevens dient UPC het Referentieaanbod Wederverkoop te schonen van de voorwaarde dat zij toegang dient te hebben tot de databases van de Wederverkoper. Concreet betekent dit dat UPC de rns 114 en 115 van het Referentieaanbod Wederverkoop achterwege dient te laten.</p>
	UPC	<p>Zoals hiervoor is aangegeven, is het gebruik van het UPC-ID vereist voor een unieke</p>

		identificatie van de Wederverkoper. Gelet hierop is het noodzakelijk dat de Wederverkoper het UPC-ID in iedere communicatie met UPC gebruikt. Dit vergt ook geen extra inspanning van de Wederverkoper, aangezien hij voor het doen van orders toch dient te beschikken over het UPC-ID.
21.	OPTA (rn 260)	UPC dient de mogelijke administratieve of technische redenen waardoor een reeds geaccepteerde WederverkoopOrder on hold kan worden gezet limitatief in het Referentieaanbod Wederverkoop te specificeren. UPC dient daarbij de procedure te specificeren die UPC in het geval van een on hold gezette WederverkoopOrder hanteert. Daarin dient ook te zijn opgenomen hoe, wat en binnen welke termijn UPC communiceert aan de Wederverkoper over een on hold gezette WederverkoopOrder en welke termijn een WederverkoopOrder maximaal on hold kan staan, gespecificeerd per reden of code. Onderdeel van de procedure dient te zijn dat UPC aan de Wederverkoper aangeeft om welke reden een WederverkoopOrder on hold is gezet, bijvoorbeeld door middel van een code.
	UPC	UPC kan een WederverkoopOrder on hold zetten. UPC kan dit doen in de volgende gevallen: <ul style="list-style-type: none"> - De Eindgebruiker heeft niet of niet volledig voldaan aan zijn financiële verplichtingen ten opzichte van UPC; - De Eindgebruiker heeft eerder een andere order bij UPC ingediend, die moet worden afgerond voordat de nieuwe order in behandeling kan worden genomen; - In het geval van een dubbel opgevoerde order. UPC informeert de Wederverkoper dagelijks over on hold gezette WederverkoopOrders. Een order kan maximaal 30 werkdagen on hold staan en wordt na afloop van deze termijn geretourneerd aan de Wederverkoper. Indien de on hold situatie binnen die periode niet is opgeheven, geldt de order als een niet-clean order. UPC past het Referentieaanbod Wederverkoop aan conform hetgeen hiervoor is aangegeven.
22.	OPTA (rn 261)	Tevens dient UPC voor de procedure die geldt wanneer een WederverkoopOrder on hold wordt gezet een service level op te stellen waarin UPC definieert welke kwaliteitsniveaus door UPC worden gegarandeerd en hoe een Wederverkoper kan controleren of UPC zich aan de procedure houdt.
	UPC	Gelet op het feit dat een on-hold order door diverse redenen kan ontstaan, kan hier geen service level aan worden verbonden. Indien een order on hold staat zal UPC de reden hiervan aangeven bij de Wederverkoper (zie nummer 21 van deze zienswijze). Er bestaat derhalve geen grond voor de door OPTA bedoelde aanpassing zodat de door OPTA gestelde voorwaarde in het definitieve implementatiebesluit moet vervallen.
23.	OPTA (rn 277)	UPC dient het Referentieaanbod Wederverkoop te schonen van de voorwaarde dat de Wederverkoper het bewijs van de expliciete instemming aan UPC dient te verstrekken, en tevens van de betreffende afwijzingsgrond. Concreet betekent dit dat UPC de rns 116 en 118, vierde gedachtestreepje, van het Referentieaanbod Wederverkoop achterwege dient te laten.
	UPC	In het Referentieaanbod Wederverkoop is bepaald dat de Wederverkoper garandeert dat de Eindgebruiker expliciete instemming heeft gegeven gebruik te willen maken van de Wederverkoper RTV Dienst (rn 113 Referentieaanbod Wederverkoop). OPTA gaat hier in het Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop niet op in en keurt dit vereiste daarmee goed. Wel stelt OPTA in het Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop dat het niet verstrekken van het bewijs van expliciete instemming geen grond voor afwijzing van het orderverzoek mag zijn (rn

		<p>271 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop). OPTA acht deze afwijzingsgrond disproportioneel, omdat het bewijs van de expliciete instemming primair van belang zou zijn in de relatie tussen de Wederverkoper en de Eindgebruiker (rn 273 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop). Aldus gaat OPTA geheel voorbij aan de redelijke belangen van UPC als huidige aanbieder (en contractuele wederpartij) van de Eindgebruiker, die uiteraard een groot belang heeft bij voortzetting van deze relatie als de Eindgebruiker niet wil overstappen. Ook miskent OPTA hiermee het risico van slaming dat aldus bewust wordt vergroot. Slaming is ten aanzien van telefonie een reëel probleem gebleken waar nietsvermoedende Eindgebruikers de dupe van werden. Het vangnet dat UPC heeft willen inbouwen is – anders dan OPTA in het Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop stelt (rn 275 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop) – geen strategisch ontwerp van de Wederverkoop van het UPC Analoge Standaardpakket, maar gaat het risico van slaming op effectieve wijze tegen waarmee het belang van de Eindgebruiker is gediend. Dit belang is in de IG bijeenkomst van 23 juli jl. door de Consumentenautoriteit benadrukt. Benadrukt is dat de Eindgebruiker altijd een aanbod dient te aanvaarden door middel van een op de wil gericht verklaring alvorens een overeenkomst tot stand komt aldus het eerste lid van artikel 217 van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek. De Wederverkoper dient de wilsverklaring en instemming van de Eindgebruiker duidelijk vast te leggen. UPC heeft als netwerkbeheerder een grote verantwoordelijkheid bij het bestrijden van slaming en heeft daarom een waarborg in het Referentieaanbod Wederverkoop opgenomen om slaming tegen te gaan. UPC streeft ernaar het ongewenst overzetten van de Eindgebruiker en de daarbijbehorende overlast voor de Eindgebruiker te voorkomen. OPTA gaat aan dit belang van de Eindgebruiker – hoewel UPC daar in diverse IGs herhaaldelijk op heeft gewezen – volledig voorbij. OPTA lijkt enkel voor ogen te hebben om de Wederverkoop van het UPC Analoge Standaardpakket op zo eenvoudig mogelijke wijze te realiseren. Het moet in ieder geval zo zijn dat het UPC is toegestaan om bij gereede twijfel te kunnen verifiëren of de Eindgebruiker wel expliciet toestemming heeft gegeven om over te stappen naar de Wederverkoper. Of het document tussen KPN en derden uit juli 2007 waar OPTA in het Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop daarvoor volstaat, kan UPC niet goed beoordelen (rn 273 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop). UPC is niet betrokken geweest bij het opstellen en de uitvoering daarvan. Bovendien is dit document enkel genoemd maar niet behandeld in de IG.</p> <p>De eis van bewijs van de wilsuiging van de Eindgebruiker dat deze wil overstappen, is redelijk. In elk geval zou de Wederverkoper dit bewijs moeten kunnen leveren op verzoek van UPC, bijvoorbeeld in gevallen waarin de Eindgebruiker bestrijdt hiertoe opdracht te hebben gegeven. Gelet op het voorgaande dient de door OPTA gestelde voorwaarde in het definitieve implementatiebesluit te vervallen.</p>
24.	OPTA (rn 297)	<p>UPC dient met betrekking tot de openingstijden van de wederverkoopdienstverlening voor Wederverkopers met betrekking tot de verwerking van orders en het melden en oplossen van storingen, te controleren of deze gelijk zijn aan de feitelijke openingstijden van dezelfde functionele dienstverlening die UPC voor haar eigen retail organisatie verleent en zo niet, het Referentieaanbod Wederverkoop hierop aan te passen.</p>
	UPC	<p>OPTA stelt in het Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop dat zij vermoedt dat UPC andere tijden hanteert voor het oplossen van storingen dan zij Wederverkopers aanbiedt (rn 294</p>

		<p>Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop). UPC heeft herhaaldelijk in de IG aangegeven dat de openingstijden van de diverse interfaces gelijk zijn aan de openingstijden voor UPC. UPC zet dit hierna nogmaals uiteen.</p> <p>De aanvraag van orders en incidenten gaat via de Wederverkoop Portal. Deze is 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar waarbij orders en incidenten automatisch verwerkt worden. Uitval in dit automatische proces wordt tijdens de kantoortijden direct opgepakt en buiten de kantoortijden de volgende werkdag opgepakt. Voor wat betreft incidenten geldt dat algemene netwerk storingen non-discriminatoir worden opgepakt, aangezien die door de aard van het Netwerk alle Eindgebruikers, zowel die van UPC als van de Wederverkoper, raken. Alleen als er individueel contact met de Eindgebruiker nodig is (monteur naar de locatie) worden deze (voorzover buiten kantoortijden gemeld) de volgende Werkdag opgepakt. Hiervoor is uiteraard wel, zoals hiervoor is aangegeven, vereist dat UPC over alle contactgegevens – dus ook het telefoonnummer – van de Eindgebruiker beschikt. Indien dat niet het geval is, betekent dit een vertraging in het proces die niet aan UPC toe te rekenen is.</p> <p>Voor Eindgebruikers van UPC is er naast de mogelijkheid om via de website orders en incidenten te plaatsen ook de mogelijkheid om contact op te nemen met de 1e lijnshelpdesk. Deze is geopend 8 tot 22 uur. Buiten kantoortijden geldt hier dezelfde follow up voor verwerking van orders en incidenten als met betrekking tot orders van de Wederverkoper. Orders komen in hetzelfde automatische proces als de orders van de Wederverkoper. Uitval die in dit proces buiten de kantoortijden) wordt gemeld, wordt de volgende Werkdag opgepakt. Voor incidenten geldt dat algemene storingen direct worden opgelost volgens de geldende SLA's, direct contact is er dan wel aan de telefoon maar de eerstelijnsupport kan de problemen van de Eindgebruiker niet oplossen. Ook hier geldt dat buiten de kantoortijden) gemelde individuele storingen de volgende Werkdag opgepakt worden door de tweedelijnsupport.</p> <p>Het voorgaande betekent dat het verwerken van orders en het oplossingen van storingen conform het voorstel van UPC ten aanzien van UPC en de Wederverkoper tijdens en buiten kantoortijden precies gelijk is. Daarbij geldt uiteraard wel dat de Wederverkoper wordt geacht de eerstelijns helpdesk voor haar rekening te nemen. Het proces van verwerking van orders en incidenten is daarna gelijk.</p> <p>OPTA's constatering dat de door UPC voorgestelde tijden minder gunstig zijn dan de openingstijden die intern gelden, mist dus feitelijke grondslag.</p>
25.	OPTA (rn 302)	UPC dient de in rn 79 van het Referentieaanbod Wederverkoop gegeven opsomming van criteria limitatief te maken.
	UPC	De in het Referentieaanbod Wederverkoop opgenomen opsomming van criteria voor de beoordeling van forecasts dient limitatief te worden uitgelegd (rn 79 Referentieaanbod Wederverkoop). UPC zal de woorden ' onder andere' laten vervallen.
26.	OPTA (rn 307)	UPC dient het Referentieaanbod Wederverkoop te schonen van de voorwaarde dat de Wederverkoper diens factuur aan de Eindgebruiker inzichtelijk dient te maken welk gedeelte van de factuur betrekking heeft op de rtv-dienst. Dit betekent concreet dat UPC de laatste zin in rn 66 van het Referentieaanbod Wederverkoop achterwege dient te laten.

	UPC	UPC zal deze bepaling laten vervallen.
27.	OPTA (rn 319)	UPC dient met betrekking tot het onderwerp van de regeling van betalingsachterstanden het Referentieaanbod Wederverkoop in overeenstemming te brengen met de in het marktbesluit UPC aan UPC opgelegde verplichtingen, met dien verstande dat UPC een situatie waarin een Eindgebruiker niet of niet volledig heeft voldaan aan zijn financiële verplichtingen ten opzichte van UPC niet mag opnemen als afwijzingsgrond voor een orderverzoek.
	UPC	<p>In het Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop is OPTA van oordeel dat een betalingsachterstand geen grond mag zijn voor afwijzing van een orderverzoek en OPTA acht een dergelijk vereiste onbillijk (rn 317 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop). Dit standpunt wordt door OPTA onvoldoende gemotiveerd (paragraaf. A.17 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop). Bovendien is UPC in de IG, anders dan OPTA stelt in het Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop (rn 310 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop), wel degelijk inhoudelijk ingegaan op de situatie waarin een Eindgebruiker een betalingsachterstand heeft bij UPC. UPC heeft in de IG ook aangegeven dat OPTA het belang van het voorkomen van slecht betaalgedrag miskent. In het Referentieaanbod Wederverkoop wordt juist bedoeld om te voorkomen dat Eindgebruikers doelbewust kunnen overstappen naar een andere aanbieder terwijl sprake is van een betalingsachterstand.</p> <p>UPC stelt zich op het standpunt dat Eindgebruikers hun contractuele verplichtingen moeten voldoen aan de aanbieder waar ze een dienst afnemen alvorens over te stappen naar een andere aanbieder. Dit is in het belang van UPC en de Wederverkoper omdat op deze manier voorkomen kan worden dat Eindgebruikers met betalingsachterstanden bij meerdere aanbieders diensten zullen afnemen. In de vaste telefoniemarkt is dit al een reëel probleem gebleken waarbij Eindgebruikers met een betalingsachterstand een spoor van achterstallige betalingen achterlaten bij meerdere aanbieders. Vooral in het huidige economische klimaat komt slecht betaalgedrag steeds vaker voor. Dit verschijnsel zou gestimuleerd worden door Eindgebruikers met een betalingsachterstand over te laten stappen naar een andere aanbieder.</p> <p>In tegenstelling tot wat OPTA stelt in het Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop (rn 315 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop) is het erg lastig voor UPC om die Eindgebruikers ook na een overstap naar een andere aanbieder aan te spreken op hun slechte betaalgedrag. Dit zal voor een Wederverkoper niet anders zijn. De Eindgebruiker verplichting om te betalen ontduiken, omdat de Eindgebruiker diensten kan afnemen van een (andere) Wederverkoper.</p> <p>Als UPC het goed begrijpt, dan is OPTA's voornaamste bezwaar tegen de afwijzingsgrond dat deze alleen ziet op de situatie waarin de Eindgebruiker een betalingsachterstand heeft bij UPC, en niet op de situatie waarin een Eindgebruiker die een betalingsachterstand heeft bij Wederverkoper A en wil overstappen op Wederverkoper B (rn 318 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop). OPTA acht de afwijzingsgrond daarom in strijd met de non-discriminatie norm.</p> <p>Afgezien van het feit dat deze mogelijkheid in de IG niet aan bod is gekomen, heeft UPC dit niet met deze achterliggende gedachte opgeschreven. UPC heeft het Referentieaanbod Wederverkoop juist opgesteld in het licht van de non-discriminatoire verplichting. Dit kan</p>

		<p>verduidelijkt worden door de afwijzingsgrond niet UPC-specifiek te formuleren.</p> <p>Gelet op het voorgaande dient de door OPTA gestelde voorwaarde in het definitieve implementatiebesluit te vervallen.</p>
28.	OPTA (r.n. 325)	<p>UPC dient het Referentieaanbod Wederverkoop te schonen van de bepaling dat zij geen ondersteuning zal bieden voor een tijdelijke buitendienststelling van de rtv-dienst van de Wederverkoper. Concreet betekent dit dat zij rn 52 van het Referentieaanbod Wederverkoop achterwege dient te laten. In plaats daarvan dient UPC het Referentieaanbod Wederverkoop aan te vullen met een bepaling waarin de bedoelde ondersteuning alsnog is geregeld.</p>
	UPC	<p>OPTA constateert in het Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop aan de hand van de Algemene Voorwaarden van UPC dat UPC zichzelf de mogelijkheid biedt om – in het geval haar Eindgebruiker een verplichting niet nakomt – de dienst tijdelijk buiten gebruik te stellen (rn 323 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop). In de Algemene Voorwaarden van UPC staat dat UPC dit kán doen. Bovendien bestaat er het verschil tussen de fysieke afsluiting van de Aansluiting en de software matige afsluiting van een internet, telefonie of digitale TV dienst waarvoor de Modem of Settop Box tijdelijk door het klanten systeem buiten werking kan worden gesteld. De feitelijke handelingen die nodig zouden zijn voor een tijdelijke afsluiting – UPC moet naar de Eindgebruiker toe om de dienst af te sluiten – zijn identiek aan die voor een afsluiting en vervolgens een aansluiting. Echter, bij een buitendienststelling zal de SLA scherper zijn, omdat de eindgebruiker meteen het effect moet merken. Dit brengt hogere kosten met zich mee en zal veelal leiden tot herplanning van reeds ingeplande bestaande truck-rolls, aangezien deze een lagere SLA hebben.</p> <p>Belangrijker is nog dat het tijdelijk buiten werking stellen van de Wederverkoper RTV Dienst er ook toe leidt dat UPC haar andere digitale diensten niet aan deze Eindgebruiker kan leveren, waardoor de Eindgebruiker dus afgesloten wordt van diensten waarop feitelijk geen betalingsprobleem bestaat. Dit valt buiten de reikwijdte van de in het Marktanalysebesluit Omroep opgelegde wederverkoopverplichting. Omdat UPC deze mogelijkheid niet actief gebruikt ten aanzien van haar Eindgebruikers, handelt UPC ook niet in strijd met de non-discriminatieverplichting.</p> <p>Gelet op het voorgaande dient de door OPTA gestelde voorwaarde in het definitieve implementatiebesluit te vervallen.</p>
29.	OPTA (rn 340)	<p>UPC dient het Referentieaanbod Wederverkoop te schonen van de voorwaarde dat (naast het WederverkoopOrderverzoek van de Wederverkoper) een verzoek tot opzegging van de betreffende Eindgebruiker dan wel de latende Wederverkoper ontvangen moet zijn alvorens UPC het WederverkoopOrderverzoek als ontvangen beschouwt. Concreet betekent dit in ieder geval dat UPC de rns 145, 146 en 148 van het Referentieaanbod Wederverkoop dient aan te passen.</p>
	UPC	<p>Indien Eindgebruikers van UPC hun abonnement willen beëindigen, dienen zij ook een verzoek tot opzegging in. UPC ziet niet in waarom dit voor Eindgebruikers die over willen stappen naar een Wederverkoper een belemmering zou kunnen zijn.</p> <p>Volgens het Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop (rn 332 Ontwerp Implementatiebesluit</p>

		<p>Wederverkoop) is het niet aan UPC om zich als bewaker van het Eindgebruikers belang op te stellen. UPC verzet zich tegen deze houding en benadrukt dat het belang van de Eindgebruiker altijd centraal zou moeten staan – UPC heeft dat belang in ieder geval wel centraal gesteld – en juist ook in OPTA’s missie om het overstappen door Eindgebruikers te vergemakkelijken.</p> <p>UPC heeft deze voorwaarde gesteld ter bescherming van de Eindgebruiker, zodat deze niet wordt geconfronteerd met een ongewenste overstap en de daarmee gemoeide kosten en juridische procedures. Hierbij speelt bijvoorbeeld ook mee dat de Eindgebruiker zich moet realiseren dat hij, als hij meerdere diensten afneemt, bij een overstap ook zijn pakketkorting verliest. De Eindgebruiker heeft recht op wettelijke bescherming tegen ongewenst overstappen maar deze wet- en regelgeving is altijd pas achteraf inroepbaar als al schade is geleden. UPC biedt de mogelijkheid om ongewenst overstappen te voorkomen.</p> <p>Zoals door OPTA in het Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop beschreven (rn 331 en 335 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop), is UPC van mening dat de desbetreffende voorwaarden de overstap niet belemmeren maar slechts een waarborg vormen voor de daadwerkelijke gewilde overstap door de Eindgebruiker. Een opzegging door de Wederverkoper namens een Eindgebruiker biedt deze waarborg niet, omdat dan verondersteld moet worden dat de Eindgebruiker dit gewild heeft. Een dergelijke situatie zonder waarborgen gaat slammig niet tegen, maar stimuleert deze zelfs.</p> <p>Gelet op het voorgaande dient de door OPTA gestelde voorwaarde in het definitieve implementatiebesluit te vervallen.</p>
30.	OPTA (rn 347)	UPC dient in het Referentieaanbod Wederverkoop haar interpretatie van het begrip opzegtermijn in overeenstemming te brengen met artikel 7.2a, derde lid, van de Tw.
	UPC	<p>OPTA suggereert dat de Algemene Voorwaarden van UPC niet in overeenstemming zijn met art. 7.2a derde lid Tw. (rn 345 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop). UPC hanteert een opzegtermijn die niet langer is dan één maand zodat UPC voldoet aan de betreffende regelgeving. UPC verwijst dan ook naar de brief van OPTA van 12 november jl. waarin OPTA dit bevestigt.</p> <p>Gelet op het voorgaande dient de door OPTA gestelde voorwaarde in het definitieve implementatiebesluit te vervallen.</p>
31.	OPTA (rn 382)	<p>UPC dient met betrekking tot de aan Wederverkopers afgegeven service levels het Referentieaanbod Wederverkoop in overeenstemming te brengen met de in het Marktanalysebesluit Omroep UPC aan UPC opgelegde verplichtingen, in de zin dat UPC in haar wederverkoopdienstverlening service levels hanteert waarmee Wederverkopers in staat worden gesteld om op retail niveau minimaal dezelfde performance te halen als UPC haar eigen Eindgebruikers biedt (en ongeacht of UPC die performance als door UPC te realiseren kwaliteitsniveau richting haar Eindgebruikers heeft geëxpliciteerd of gegarandeerd). UPC dient uit te gaan van concrete en meetbare kwaliteitsparameters, en UPC dient elk service level vergezeld te doen gaan van een periodieke rapportage en een boetebeding.</p> <p>- In de bepaling van de hoogte van de relevante service levels dient UPC deze waar relevant (en in ieder geval wat betreft de service levels ten aanzien van ordering en levering) in overeenstemming te brengen met de daadwerkelijke marktbreed gerealiseerde performance,</p>

		<p>wat wil zeggen dat UPC hierin de op haar retail dienstverlening gerealiseerde kwaliteitsniveaus dient te betrekken.</p> <ul style="list-style-type: none">- UPC dient daarbij maandelijks schriftelijk aan de Wederverkopers te rapporteren over de werkelijke realisaties op de relevante kwaliteitsparameters, niet alleen gespecificeerd naar de betreffende Wederverkoper maar ook naar alle Wederverkopers – inclusief UPC's eigen retail bedrijf – tezamen.- UPC dient het Referentieaanbod Wederverkoop in ieder geval uit te breiden met een service level voor de beschikbaarheid van de Wederverkoopinterface, bestaande uit de Wederverkoop Support Desk, de Elektronische Order Interface en de Wederverkoop Portal.
	UPC	<p>OPTA verzoekt aan UPC SLA's op te stellen met als doel Wederverkopers in staat te stellen om op retail niveau minimaal dezelfde performance te halen als UPC haar eigen Eindgebruikers biedt (rn 382 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop). UPC voorziet hierin in rn 27 en 29 in het Referentieaanbod Wederverkoop en was in de veronderstelling dat dit zoals besproken in de IG en het tussentijds overleg gedragen werd door partijen. Zoals hiervoor aangegeven (onder punt 6), zou OPTA moeten afzien van aanwijzingen in het geval partijen met elkaar overeenstemming hebben weten te bereiken.</p> <p>Zoals in de IG aangegeven, biedt UPC haar Eindgebruikers geen garantie op de beschikbaarheid van het Netwerk en het UPC Analoge Standaardpakket. Enige vormen van service levels op dit vlak zouden dan ook discriminatoir zijn ten opzichte van de Eindgebruikers van UPC. Wel voorziet het Referentieaanbod Wederverkoop in bepalingen met betrekking tot de beschikbaarheid van zowel het orderproces als de afwikkeling van individuele storingen en blokstoringen.</p> <p>Ten aanzien van de voorgestelde maatregel van OPTA dat UPC maandelijks schriftelijke rapportages over de realisaties op de kwaliteitsparameters gespecificeerd voor de Wederverkopers en UPC zou moeten verstrekken, merkt UPC het volgende op. Het is op basis van de systemen van UPC niet mogelijk om de Wederverkopers afzonderlijk te informeren. [VERTROUWELIJK]. Volgens UPC biedt overigens de oplostijd van gemelde storingen een betere maatstaf voor beschikbaarheid van de Wederverkoper RTV Dienst. Bovendien is de door OPTA voorgestelde maatregel disproportioneel en is met de daarmee gepaard gaande kosten geen rekening gehouden in de Rapportage kostentoerekeningsstelsel Wederverkoop UPC Analoge Standaardpakket en het Ontwerp Tariefbesluit Wederverkoop.</p> <p>De Wederverkoop Service Desk, die is ingericht om specifieke additionele vragen die betrekking hebben op de dienstverlening aan de Wederverkopers, te beantwoorden is op Werkdagen geopend van 9.00 – 17.00 uur en is zowel telefonisch als per e-mail bereikbaar (rn 47 Referentieaanbod Wederverkoop). Het betreft hier uitsluitend escalaties en/of vragen rondom facturatie. De Wederverkoop Service Desk hoeft niet open te zijn om de reguliere dienstverlening doorgang te laten vinden. Orderverzoeken die 's avonds binnen komen via de Elektronische Order Interface kunnen gewoon worden verwerkt. Deze orders zullen ook, non-discriminatoir, opgevolgd worden conform de hiervoor ingerichte processen en gedurende de openingstijden die ook gelden voor de UPC retailklanten.</p>

		Gelet op het voorgaande dient de door OPTA gestelde voorwaarde in het definitieve implementatiebesluit te vervallen.
		Operationalisering
32.	OPTA (rn 412)	UPC dient in de operationalisering van de Wederverkoopdienst waar relevant uitvoering te geven aan de in onderhavig besluit door het college ten aanzien van het Referentieaanbod Wederverkoop gegeven aanwijzingen.
	UPC	<p>OPTA formuleert in het Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop in zijn algemeenheid dat UPC dient te voldoen aan de door OPTA gegeven aanwijzingen met betrekking tot de operationalisering van de wederverkoop van het UPC Analoge Standaardpakket (rn 412 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop). UPC merkt in dit kader op dat zij hierna in gaat op de specifieke aanwijzingen die OPTA geeft. Die reacties van UPC gelden tevens met betrekking tot de algemene aanwijzing van OPTA. Vooruitlopend daarop merkt UPC op dat OPTA met de door haar voorgestelde release 1 en release 2 afwijkt van het Marktanalysebesluit Omroep waarin dit niet is onderscheiden. Bovendien is hierover noch door OPTA noch door Ordina met UPC gesproken. Er bestaat derhalve geen grond voor de door OPTA in het Ontwerp Implementatiebesluit voorgestelde aanpassingen. Uit de analyse van Ernst & Young blijkt dat OPTA op belangrijke punten voorbijgaat aan de situatie bij UPC en de daarmee samenhangende bezwaren tegen release 1 en 2. Zo geldt bijvoorbeeld dat UPC[VERTROUWELIJK]. UPC kan de releaseplanning niet zelfstandig aanpassen (par. 4.2.2 analyse Ernst &Young). Ook is het beheer aan een derde partij uitbesteed, waardoor UPC niet zelfstandig kan handelen (par. 4.2.2 analyse Ernst &Young). Dit is overigens ook onderkend door Ordina die op basis van die uitbesteding UPC aanmerkt als zeer ervaren, waarbij Ordina opmerkt dat minder ervaren organisaties langere doorlooptijden kennen (par 2.1.4 Ordina). Gelet op het voorgaande onderschrijft Ernst & Young dat UPC zich niet kan committeren aan technisch niet haalbare volumes waarbij geldt dat de performance niet eenvoudig is te verbeteren (par. 4.2.4 analyse Ernst &Young).</p> <p>Gelet op het voorgaande dient de door OPTA gestelde voorwaarde in het definitieve implementatiebesluit te vervallen.</p>
33.	OPTA (rn 414)	UPC dient de operationalisering van de Wederverkoopdienst te starten uiterlijk op het moment van publicatie van het finale Implementatiebesluit Wederverkoop.
	UPC	<p>In het Operationaliseringsplan Wederverkoop wordt een drietal fases onderscheiden voor de operationalisering van de Wederverkoopdienst (paragraaf 2.1 Operationaliseringsplan Wederverkoop).</p> <p>De reden voor deze opzet is drieledig en er op gericht om de gegevensstroom tussen de Wederverkoper en UPC betrouwbaar te laten plaatsvinden teneinde daarmee het risico op fouten in het proces te minimaliseren.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Focus op data integriteit – Dit is noodzakelijk om onder meer de uitvoering van de order te kunnen vervolgen. Vervolgen betekent hier het kunnen bepalen van correctheid en volledigheid van de uitvoering van de order als zowel de status en doorlooptijd. Verder is data integriteit vereist om de volledigheid van de signaalstatus op het adres te kunnen waarborgen en te voldoen aan de voor UPC geldende SOX compliancy regelgeving. <input type="checkbox"/> Continuïteit van het dienstenaanbod van UPC – UPC moet naast de Wederverkoper RTV

		<p>Dienst haar overige diensten (digitale televisie, internet, telefonie) ongestoord kunnen blijven aanbieden.</p> <p><input type="checkbox"/> Kwaliteit van de Wederverkoopdienst – Door eenheid te creëren in de wijze van order verwerking wordt geen onderscheid gemaakt tussen de verschillende Wederverkopers of de type orders.</p> <p>De eerste fase in de operationalisering is de voorbereidingsfase die aanvangt op het moment van publicatie van het definitieve Referentieaanbod Wederverkoop door UPC op haar website (par 2.1 Operationaliseringsplan Wederverkoop). In de voorbereidingsfase treft UPC voorbereidingen zoals het vaststellen van de vereisten en specificaties en het maken van een functioneel ontwerp van processen en systemen. In het Operationaliseringsplan Wederverkoop is bepaald dat de tweede fase – de implementatiefase – aanvangt op het moment dat een Raamovereenkomst met de eerste Wederverkoper is gesloten (paragraaf 2.1 Operationaliseringsplan Wederverkoop). In de implementatiefase realiseert UPC de proces- en systeemaanpassingen en maakt UPC de processen en systemen operationeel voor deze Wederverkoper. Omdat dit vooral maatwerk betreft, kan UPC hier niet eerder mee beginnen dan nadat duidelijk is wie de betreffende Wederverkoper is. Dit proces is overigens gebruikelijk in de markt.</p> <p>OPTA stelt in het Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop echter dat UPC de operationalisering van de Wederverkoopdienst dient te starten op het moment van publicatie van het definitieve Implementatiebesluit Wederverkoop (rn 414 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop). OPTA stelt dat op dat moment alle voor de operationalisering benodigde informatie beschikbaar is. OPTA combineert hiermee de door UPC onderscheiden fases 1 en 2 en trekt die sterk naar voren. Het gevolg hiervan is onder meer dat UPC de operationalisering reeds zou moeten starten zonder enig zicht te hebben op forecasts of de vraag of zich een Wederverkoper zal aandienen. OPTA legt hiermee het operationele risico volledig bij UPC. Dit is in strijd met de vereisten van passendheid en proportionaliteit die gelden ten aanzien van opgelegde verplichtingen. Bovendien gaat OPTA hiermee voorbij aan het feit dat de Wederverkoper eveneens aanpassingen in zijn systemen en processen zal moeten doorvoeren en dat de systemen van UPC en de Wederverkoper geïntegreerd dienen te worden. Dit is zowel voor UPC als de Wederverkoper niet mogelijk zonder specifieke kennis van elkaars systemen. Ook is het – anders dan OPTA in het Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop stelt (rn 420 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop) – niet zo dat UPC alle activiteiten die zijn benoemd in de voorbereidingsfase, reeds had moeten uitvoeren bij het opstellen van het Operationaliseringsplan Wederverkoop. Zo kan bijvoorbeeld het OR traject niet worden doorlopen voordat voldoende duidelijk is hoe de Wederverkoopdienst definitief vorm gegeven dient te worden.</p> <p>Het kritische pad in de totale doorlooptijd ligt in de ontwikkeling en implementatie van de IT component. De implementatiefase van het operationaliseringsplan van UPC beslaat 6 maanden, voorafgegaan door 4 maanden voor vaststellen van eisen en functioneel en technisch ontwerp. Door Ordina is bevestigd dat deze periode realistisch is (par 2.1.4 Ordina). Wil UPC binnen 6 maanden na publicatie van het definitieve besluit kunnen opleveren, dan zal dus in de 4</p>
--	--	--

		<p>maanden voorafgaand daaraan het ontwerp moeten worden opgesteld en afgerond. Gezien de onduidelijkheden en knelpunten in het huidige ontwerpbesluit is het op dit moment nog niet mogelijk om daadwerkelijk met functioneel ontwerp te starten.</p> <p>Daarnaast is het zo dat het definitieve besluit naar verwachting inhoudelijk op punten zal afwijken van het ontwerpbesluit (met name vanwege de nog op te lossen issues zoals aangegeven in de beantwoording van punt 39 van deze zienswijze). Dit betekent dat UPC haar ontwerp zal moeten schrijven op nog niet definitieve requirements. Het analyseren van de impact van de wijzigingen ten opzichte van het ontwerpbesluit en het verwerken daarvan in het tot dan toe geschreven ontwerp zal hoe dan ook tijd in beslag nemen waardoor de uiteindelijke planning zal meeschuiven.</p> <p>In het door UPC opgestelde Referentieaanbod Wederverkoop is uitgegaan van een periode tussen definitief besluit en de eerste Raampvereenkomst, waarin de genoemde ontwerpvoorbereidingen konden plaatsvinden. Direct starten met de operationaliseringswerkzaamheden zal zoals hierboven aangegeven dus betekenen dat de operationalisering niet binnen 6 maanden na plaatsing kan worden opgeleverd. De ook in het Ordina rapport genoemde 10 maanden zullen hoe dan ook nodig zijn voor de volledige implementatie.</p>
34.	OPTA (417)	UPC dient met een potentiële Wederverkoper in onderhandeling te treden zodra die het verzoek om toegang aan UPC heeft gericht.
	UPC	<p>Het Marktanalysebesluit Omroep schrijft een gedetailleerd proces voor met betrekking tot de implementatie van de wederverkoopverplichting (rn 940 Marktanalysebesluit Omroep). OPTA heeft een Industry Group georganiseerd waarin het Referentieaanbod Wederverkoop en het Operationaliseringsplan Wederverkoop besproken dienen te worden. Het doel van de Industry Group is om daar overeenstemming over te krijgen. Het behoeft hier geen uitleg dat OPTA dient te handelen naar de door haar opgestelde regels zoals vastgelegd in rn 852 Marktanalysebesluit Omroep. Tevens geeft OPTA aan dat de toegangsverplichting zich beperkt tot redelijke verzoeken (rn 822 Marktanalysebesluit Omroep).</p> <p>In het licht van dit proces heeft UPC in het Operationaliseringsplan Wederverkoop bepaald dat UPC met een potentiële Wederverkoper in onderhandeling kan treden nadat het definitieve Referentieaanbod Wederverkoop door UPC op haar website is gepubliceerd (paragraaf 2.2.1 Operationaliseringsplan Wederverkoop). Vanaf dat moment staan immers – behoudens beroep – de voorwaarden van de Wederverkoopdienst vast. Het is weinig zinvol om vooruitlopend daarop onderhandelingen te starten met een potentiële Wederverkoper. Bovendien is een potentiële Wederverkoper reeds bekend met de voorwaarden uit het Referentieaanbod Wederverkoop en de beoordeling daarvan door OPTA in het Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop. De enige onzekere factor is de beoordeling door OPTA van hetgeen in de nationale consultatie naar voren wordt gebracht en de verwerking daarvan in het definitieve Referentieaanbod Wederverkoop. Hier kunnen UPC en een Wederverkoper in onderhandelingen niet op vooruit lopen.</p>
35.	OPTA	UPC dient in de operationalisering van de Wederverkoopdienst de (min of meer) gelijktijdige aansluiting van meerdere om toegang verzoekende aanbieders mogelijk te maken.

	UPC	<p>UPC heeft in het Operationaliseringsplan Wederverkoop aangegeven de Wederverkopers volgorde-lijk te kunnen aansluiten (par 2.4 Operationaliseringsplan Wederverkoop). De reden hiervan is dat de organisatie van UPC niet is ingericht op het tegelijkertijd aansluiten van meerdere potentiële Wederverkopers.</p> <p>Het aansluiten van een aanbieder vereist specifieke werkzaamheden (aanpassen configuraties, verbindingen, uitvoeren testen), die niet parallel uitgevoerd kunnen worden. UPC kan in haar systeem maar 1 configuratie tegelijk de ontwikkel-, test- en productiecycclus laten doorlopen. Het opvoeren van de product- en prijsconfiguratie bijvoorbeeld is Wederverkoper specifiek en zal per Wederverkoper gedaan en getest moeten worden. De facturering zal per Wederverkoper opgesteld moeten worden. Het aansluiten van meerdere potentiële Wederverkopers tegelijk zal in de praktijk neerkomen op het heen en weer schuiven van beschikbare mensen en middelen tussen de verschillende potentiële Wederverkopers, hetgeen effect zal hebben op zowel de kwaliteit als de doorlooptijd van de implementatie. Bovendien betekent dit dat als met een potentiële Wederverkoper een probleem zou ontstaan in de implementatie, de aansluiting van de andere potentiële Wederverkopers ook niet live kan gaan. Als een van de potentiële Wederverkopers bijvoorbeeld de XML berichten niet goed ontvangt, zullen de andere potentiële Wederverkopers moeten wachten tot de potentiële Wederverkoper waar zich het probleem voordoet, een oplossing heeft gerealiseerd. Een ander bezwaar is dat de capaciteit om alle potentiële Wederverkopers gelijktijdig te testen ontbreekt en ook niet eenvoudig is aan te vullen, waardoor de beoogde testfase langer zal duren en eventuele lancunes met alle potentiële Wederverkopers gelijktijdig afgestemd dienen te worden. OPTA gaat in het Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop geheel voorbij aan de technische en operationele werkelijkheid. Overigens realiseert OPTA zich de onmogelijkheid van gelijktijdige aansluiting, nu OPTA in het Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop spreekt van min of meer gelijktijdige aansluiting (rn 425 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop).</p> <p>Zo stelt OPTA in het Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop dat de volgorde-lijke aansluiting een beperking is die zonder objectiveerbare redenen zou worden opgelegd (rn 423 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop). Dit is dus onjuist en OPTA had dit ook kunnen weten, aangezien UPC steeds – ook in de IG – de hiervoor genoemde objectieve redenen heeft aangegeven. De vergelijking die OPTA met KPN wenst te maken waarbij geen sprake is geweest van volgorde-lijke aansluiting is niet relevant. UPC en KPN zijn verschillende organisaties die hun processen op hun eigen manier hebben ingericht. Bovendien beschikte KPN al jaren lang over een bestaande Wholesale afdeling met wie alle WLR-afnemers al een bestaande relatie hadden (namelijk voor CPS). Dit is een heel wezenlijk verschil, waardoor van gelijke gevallen geen sprake is. Het gevolg daarvan kan zijn dat op verschillende wijze met aansluiting van Wederverkopers wordt omgegaan. Het Marktanalysebesluit Omroep voorziet er niet in dat UPC dezelfde systemen als KPN dient te gebruiken.</p> <p>OPTA stelt voorts in het Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop dat de volgorde-lijke aansluiting zou betekenen dat sprake is van strategisch productontwerp (rn 422 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop) en vertragingstactiek (rn 424 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop). Hiervan is geen sprake. De aansluiting van de</p>
--	------------	---

		<p>Wederverkoper dient te worden ingepast in de bestaande systemen van UPC, hetgeen volgens Ordina juist aanmerkelijke voordelen met zich meebrengt (paragraaf 2.1.2 Ordina rapport). Gelet hierop alsmede op de hiervoor genoemde objectieve redenen is geen sprake van strategisch productontwerp of vertragingstactiek.</p> <p>Tenslotte stelt OPTA in het Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop dat volgordelijke aansluiting discriminatoir zou zijn (rn 421 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop). Van discriminatie is geen sprake. Iedere potentiële Wederverkoper wordt op dezelfde wijze behandeld. De volgordelijke aansluiting maakt dit niet anders. Het is de eigen keuze van de potentiële Wederverkoper of hij zich als eerste bij UPC meldt.</p> <p>Gelet op het voorgaande meent UPC dat OPTA een redelijke invulling moet geven aan het door haar zelf gehanteerde begrip van "min of meer gelijktijdig", en wel op zodanige wijze dat daarbij rekening wordt gehouden dat Wederverkopers uit effectiviteitsoverwegingen feitelijk na elkaar zullen moeten worden aangesloten door UPC. Gelet op het voorgaande dient de door OPTA gestelde voorwaarde in het definitieve implementatiebesluit te vervallen.</p>
36.	OPTA	<p>UPC dient in de operationalisering van de Wederverkoopdienst te volstaan met het model waarin de Wederverkooporder wordt uitgevoerd op basis van de ingelegde order zonder dat sprake is van opzegging door de Eindgebruiker (in het geval UPC zelf de latende aanbieder is) of door de latende Wederverkoper (het 'verzekeringsmodel').</p>
	UPC	<p>Het voornaamste bezwaar dat UPC in deze maakt is dat het verzekeringsmodel niet in de Industry Group is besproken of nader door OPTA is onderzocht. Ook is in het drietal gesprekken dat UPC in augustus 2009 met Ordina heeft gevoerd over het Operationaliseringsplan Wederverkoop niet gesproken over het 'verzekeringsmodel' of Groeimodel. In het definitieve rapport van Ordina, dat UPC op 27 oktober 2009 van OPTA ontving, werd voor het eerst gesproken over het 'verzekeringsmodel'. OPTA heeft dit 'verzekeringsmodel' vervolgens in het Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop opgenomen als uitgangspunt. Dit proces is onzorgvuldig ten opzichte van UPC, nu UPC voor het eerst in het Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop wordt geconfronteerd met het 'verzekeringsmodel'.</p> <p>Het 'verzekeringsmodel' is, zo blijkt uit het Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop, louter ingegeven door OPTA's wens om de wederverkoop van het UPC Analoge Standaardpakket op zo korte mogelijke termijn te realiseren (rn 403 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop). De snelheid van implementatie is daarmee voor OPTA het belangrijkste, maar naar het lijkt ook het enige uitgangspunt geworden in plaats van de kwaliteit van de dienstverlening naar de Eindgebruiker. In het 'verzekeringsmodel' staat niet langer de Eindgebruiker centraal, hetgeen volgens OPTA in het Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop mag resulteren in een foutkans in termen van continuïteit van de dienstverlening (rn 404 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop). Een analyse van de effecten van het 'verzekeringsmodel' voor UPC ontbreekt in het Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop. Ook in het Ordina rapport wordt nauwelijks ingegaan op de effecten voor UPC. Het enige dat Ordina op dit punt stelt is dat het 'verzekeringsmodel' mogelijk betekent dat minder gecompliceerde business rules nodig zouden zijn (paragraaf 2.2.2 Ordina). OPTA bepaalt hiermee eenzijdig dat UPC niet langer de Eindgebruiker, zoals zij in al haar processen doet, centraal mag stellen. Dit valt buiten de</p>

		<p>reikwijdte van het Marktanalysebesluit Omroep. Bovendien handelt OPTA hiermee onzorgvuldig ten opzichte van UPC.</p> <p>Los van het feit dat een analyse van de operationele en technische effecten voor UPC ontbreekt, gaat OPTA hiermee ook volledig voorbij aan de impact van het ‘verzekeringsmodel’ op de Eindgebruiker en de reputatie van UPC. Het niet vereist zijn van een opzegging door de Eindgebruiker kan leiden tot praktijken waarbij de Eindgebruiker ongewild wordt overgezet naar een Wederverkoper. Het risico op slamming neemt hierdoor wezenlijk toe. Dit gaat onherroepelijk leiden tot klachtprocedures waarbij de overzetting van de Eindgebruiker achteraf hersteld dient te worden. Dit is niet in het belang van de Eindgebruiker. Bovendien leidt dit – ook al valt de onrechtmatige overzetting van de Eindgebruiker niet aan UPC te verwijten – de goede reputatie van UPC aan. Ook heeft dit impact op de systemen van UPC, bijvoorbeeld omdat bundel kortingen en betalingsperiodes achteraf herzien dienen te worden. Voorts gaat het ‘verzekeringsmodel’ voorbij aan de extra belasting op UPC’s orderverwerkings- en uitvalherstel processen waar UPC in haar Referentiaanbod Wederverkoop niet van uit hoefde te gaan (en UPC een 99% cleanorder percentage stelt). Dit leidt tot aanzienlijk hogere implementatiekosten, waarmee geen rekening is gehouden in de Rapportage kostentoekeningssysteem Wederverkoop UPC Analoge Standaardpakket en het Ontwerp Tariefbesluit Wederverkoop.</p> <p>Gelet op het voorgaande dient de door OPTA gestelde voorwaarde in het definitieve implementatiebesluit te vervallen.</p>
37.	OPTA	<p>UPC dient het college binnen een week na inwerkingtreding van onderhavig besluit schriftelijk te informeren over de planning op basis waarvan UPC uitvoering geeft aan de in onderhavig besluit aan UPC opgedragen operationalisering van de Wederverkoopdienst. UPC dient in die planning te voorzien in logische en duidelijk meetbare mijlpalen.</p>
	UPC	<p>De planning voor de implementatie van de Wederverkoopdienst is opgenomen in het Operationaliseringsplan Wederverkoop (paragraaf 2.3 Operationaliseringsplan Wederverkoop). UPC ziet geen aanleiding – UPC verwijst naar hetgeen zij hiervoor heeft opgemerkt met betrekking tot de operationalisering van de Wederverkoopdienst en in het bijzonder het ‘verzekeringsmodel’ – deze planning aan te passen. Op grond daarvan bestaat geen aanleiding om OPTA binnen een week na publicatie van het definitieve Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop een planning te verstrekken. Een dergelijke informatieplicht vloeit evenmin voort uit het Marktanalysebesluit Omroep.</p> <p>Gelet op het voorgaande dient de door OPTA gestelde voorwaarde in het definitieve implementatiebesluit te vervallen.</p>
38.	OPTA	<p>Tijdens de feitelijke operationalisering dient UPC het college tweewekelijks schriftelijk te rapporteren over de voortgang van die operationalisering.</p>
	UPC	<p>De planning voor de implementatie van de Wederverkoopdienst is opgenomen in het Operationaliseringsplan Wederverkoop (paragraaf 2.3 Operationaliseringsplan Wederverkoop). UPC ziet geen aanleiding – UPC verwijst naar hetgeen zij hiervoor heeft opgemerkt met betrekking tot de operationalisering van de Wederverkoopdienst en in het bijzonder het ‘verzekeringsmodel’ – deze planning aan te passen. Op grond daarvan bestaat geen aanleiding</p>

		<p>om OPTA tweewekelijks schriftelijk te rapporteren over de voortgang van die operationalisering. Een dergelijke informatieplicht vloeit evenmin voort uit het Marktanalysebesluit Omroep.</p> <p>Gelet op het voorgaande dient de door OPTA gestelde voorwaarde in het definitieve implementatiebesluit te vervallen.</p>
39.	OPTA	<p>UPC dient uitvoering te geven aan de in paragraaf B.4.3 van onderhavig besluit door het college Gedefinieerde release 1.</p>
	UPC	<p>UPC heeft in het Operationaliseringsplan Wederverkoop de doorlooptijden zijn van de aansluiting van een potentiële Wederverkoper aangegeven (paragraaf 2.3 Operationaliseringsplan Wederverkoop). Ordina oordeelt op grond van ervaringscijfers dat deze doorlooptijden gerechtvaardigd zijn en dat het inzetten van meer resources niet leidt tot een kortere doorlooptijd of een kwalitatief betere oplossing (paragraaf 2.1.4 Ordina). Desondanks is OPTA van mening dat de operationalisering sneller dient plaats te vinden onder toepassing van het 'verzekeringsmodel'.</p> <p>In dit verband maakt OPTA in het Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop een vergelijking met de implementatie van WLR-T door KPN (rn 430 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop). Zoals UPC eerder heeft aangegeven zijn UPC en KPN verschillende bedrijven met eigen systemen en processen, zodat de implementatie van een verplichting – voor zover die al gelijksoortig zou zijn – niet een op een met elkaar vergeleken kan worden.</p> <p>OPTA stelt in het Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop dat UPC gekozen heeft voor een 'big bang' implementatie die een spoedige implementatie in de weg staat (rn 432 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop). UPC betwist dit. Zij heeft in het Operationaliseringsplan Wederverkoop juist verschillende fases voor de implementatie ingebouwd. Hier lijkt OPTA – vergelijk punt 33 uit deze zienswijze – echter volledig aan voorbij te willen gaan.</p> <p>In het kader van het door OPTA geformuleerde uitgangspunt dat het primaire ontwerpvereiste een zo kort mogelijke implementatietijd is, onderscheidt OPTA in het Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop 2 releases voor de implementatie (rn 434 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop). Release 1 ziet op een rudimentaire invulling die tot doel heeft om de Wederverkoopdienst op zo kort mogelijke termijn afneembaar te maken. In release 2 wordt de rudimentaire invulling uitgebouwd tot een volledige implementatie van de Wederverkoopdienst die beantwoordt aan het Marktanalysebesluit Omroep. Dit laatste impliceert dat de implementatie in release 1 daar niet aan voldoet. Het Marktanalysebesluit Omroep biedt daarom per definitie geen grondslag voor een dergelijke knip.</p> <p>Zoals gezegd zijn – zie punt 32 van deze zienswijze – release 1 en release 2 noch in IG verband noch door Ordina of OPTA met UPC besproken. OPTA heeft hiermee onzorgvuldig gehandeld. Als OPTA dat wel zou hebben gedaan, had zij moeten constateren dat aan release 1 en release 2 een groot aantal bezwaren kleven. Ernst & Young concludeert dat de door OPTA voorgestelde gefaseerde implementatie tot extra kosten voor UPC leidt en additionele risico's in de uitvoering met zich meebrengt (par. 4.3.5 analyse Ernst & Young). Zo zijn bijvoorbeeld de impact op data integriteit, de levering van andere diensten van UPC Sox-Compliance processen waar UPC aan</p>

		<p>is gebonden, niet door OPTA betrokken in haar afweging. Bovendien zijn de kosten en uitkomsten van release 1 (inclusief sunk cost) niet bruikbaar bij release 2. Ernst & Young concludeert dat OPTA geen aannames beschrijft op basis waarvan de termijn van 6 weken voor release 1 is bepaald (par. 4.3.6 analyse Ernst & Young). Ook constateert Ernst & Young dat OPTA heeft nagelaten aan te geven of zij rekening heeft gehouden met de binnen UPC benodigde aanpassingen om backoffice processen te laten aansluiten met de nieuwe functionaliteit en om te kunnen blijven voldoen aan overige wet- en regelgeving (paragraaf 4.3.6 Analyse Ernst & Young).</p> <p>Gelet op het voorgaande dient de introductie van release 1 en release 2 te vervallen in het definitieve implementatiebesluit. UPC gaat hierna onder protest in op release 1 en release 2 aangezien de operationalisering dient plaats te vinden conform het Operationaliseringsplan Wederverkoop van UPC.</p>
39.1	OPTA	<p>UPC dient de operationalisering van release 1 te starten uiterlijk op het moment van publicatie van het finale Implementatiebesluit Wederverkoop. De generieke operationalisering van release 1 dient vervolgens binnen een periode van 6 weken door UPC gerealiseerd te zijn. De Wederverkoper specifieke operationalisering van release 1 (inclusief de eventueel benodigde tijd voor tussen UPC en een Wederverkoper uit te voeren tests) dient aansluitend aan de periode van 6 weken plaats te vinden en omvat een periode van maximaal 2 weken. Een en ander betekent dat release 1 binnen een periode van maximaal 8 weken na publicatie van het finale Implementatiebesluit Wederverkoop orderbaar en leverbaar dient te zijn.</p>
	UPC	<p>OPTA acht zelf bij het realiseren van directe interconnectie een implementatietermijn van 6 maanden redelijk. Alhoewel de implementatie van wederverkoop en van directe interconnectie niet identiek is, is het zonder nadere onderbouwing van OPTA niet reëel om te veronderstellen dat de implementatietermijn van deze wederverkoop 75% korter zou moeten zijn. Overigens kan UPC uiteraard niet op de dag van publicatie al met de operationalisering aanvangen, aangezien zij eerst het definitieve implementatiebesluit zal moeten beoordelen.</p> <p>UPC heeft hiervoor – zie punt 32 en 39 van deze zienswijze – gemotiveerd aangegeven welke bezwaren kleven aan release 1. In aanvulling daarop merkt UPC het volgende op. Ten aanzien van release 1 spelen qua doorlooptijd, strekking en omvang een aantal praktische problemen. De inspanningen die nodig zijn voor de implementatie van release 1 reiken een stuk verder dan het doorvoeren van de administratieve mutatie zelf. De door OPTA geopperde 6 weken voor implementatie gaan voorbij aan de doorlooptijd van bijvoorbeeld functioneel design, technisch design en implementatie.</p> <p>Hoewel de beperking tot Eindgebruikers van het UPC Analoge Standaardpakket een vermindering van het aantal klantscenarios in het orderproces inhoudt, blijft een groot deel van de werkzaamheden hiermee onveranderd. De Elektronische Order Interface (inclusief terugkoppeling, clean-order validatie, uitvalmanagement en doorlooptijdmeting), de UPC-ID tool, de publicatie van blokstoringsen moet worden ontwikkeld en de SLA rapportage en facturatiefunctionaliteiten moeten worden ontwikkeld. Daarnaast is er impact op de bestaande UPC processen: Zo zullen de wederverkoopadressen uitgesloten moeten worden van de</p>

	<p>mogelijkheid om bestellingen bij UPC te plaatsen, tenzij het een nieuwe Eindgebruiker betreft, wat systeemtechnisch een complex onderscheid is. De Eindgebruikers van de wederverkoper moeten worden uitgesloten van de mogelijkheid de factuur online te raadplegen of andere online functionaliteiten te gebruiken. Agents en service monteurs zullen een duidelijke signalering moeten krijgen dat ze met een niet-UPC eindgebruiker te maken hebben, deze eindgebruikers zullen uitgesloten moeten worden van bestaande geautomatiseerde brievenprocessen (bijv. bevestigingsbrieven) en ook van mailings en verkoopuitingen (campagnes).</p> <p>Verder is de genoemde implementatietijd voor een (of zelfs meerdere) wederverkopers van 2 weken niet realistisch. De praktijk leert dat het volledig inregelen van de benodigde communicatiestromen tussen 2 partijen met een dergelijke complexiteit minmaal [VERTROUWELIJK] maanden doorlooptijd kost. In deze tijd zullen alle berichtenstromen moeten worden opgezet en getest, zullen security maatregelen moeten worden ingeregeld en moeten foutscenarios worden doorgenomen. Bij eventueel gevonden fouten bij een van beide partijen laat een periode van 2 weken geen enkele tijd voor benodigde systeemaanpassingen en het uitvoeren van hertests.</p> <p>OPTA heeft onvoldoende rekening gehouden met Sox Compliancy. Om aan Sox wetgeving te voldoen zullen voor release 1 Backoffice SOX processen en rapportages moeten worden ingericht die voldoen aan de daarvoor gestelde eisen. Deze zijn door OPTA in de 6 weken doorlooptijd niet in ogenschouw genomen. Daarnaast zullen alle financiële en operationele rapportages binnen UPC moeten worden herzien om boekhoudtechnisch de correcte gegevens te tonen en zullen een groot deel van de bestaande SOX procedures opnieuw moeten worden gedefinieerd, ingevoerd en gevalideerd. Tenslotte zal een groot aantal bestaande controlerapportages moeten worden gheredefinieerd en zullen nieuwe controlerapportages en processen moeten worden ingevoerd. Dit alles is volstrekt onhaalbaar in de door OPTA aangegeven tijd van 6 weken voor release 1. Het zijn echter wel minimaal vereisten om de operatie naar bestaande en nieuwe klanten te kunnen garanderen en te voorkomen dat er vanwege SOX-schendingen of boekhoudkundige onjuistheden problemen kunnen ontstaan.</p> <p>Daarnaast betekent release 1 dat een Eindgebruiker die is overgestapt naar de Wederverkoper geen digitale diensten van UPC zou kunnen afnemen. Dit betekent dat daarmee samenhangende beperkingen in het verkoopproces van UPC moeten worden ingebouwd. Bovendien leidt dit tot ongewenste beperking van de digitalisering die ook in strijd is met het Marktanalysebesluit Omroep (bijvoorbeeld rn 820 Marktanalysebesluit Omroep).</p> <p>Ook voorziet het Ontwerp Implementatiebesluit niet in de gevolgen van release 1 voor [VERTROUWELIJK] en Eindgebruikers met vooruitlopende betalingen. Dit geldt ook voor Eindgebruikers met nog openstaande bedragen. Het is niet mogelijk om binnen de gestelde termijn van release 1 hiervoor een oplossing te realiseren. Dit betekent naar de mening van UPC dat de wederverkoper die betalingen over dient te nemen, althans het kan niet zo zijn dat dit financiële risico op UPC wordt afgewenteld.</p> <p>OPTA stelt in haar besluit dat Verhuizingen moeten worden ondersteund. De Wederverkoper zal</p>
--	---

		<p>dit aan UPC moeten melden, omdat op het nieuwe adres geen signaal of abonnement zit. In een dergelijke situatie voorziet release 1 niet en daardoor wordt UPC beperkt in haar handelen.</p> <p>Het voorgaande betekent dat het realiseren van release 1 binnen de door OPTA gestelde termijn van 6 weken operationeel gezien niet mogelijk is. Hetzelfde geldt voor de Wederverkoper specifieke operationalisering van release 1 binnen een periode van 2 weken. Hierbij geldt overigens ook nog de afhankelijkheid van de inrichting van de systemen van de Wederverkoper. UPC is daar niet verantwoordelijk voor. Gelet op het voorgaande dient de door OPTA gestelde voorwaarde in het definitieve implementatiebesluit te vervallen.</p>
39.2	OPTA	<p>Voor een Eindgebruiker waarvoor geldt dat die beschikt over een abonnement bij UPC op diens analoge rtv-pakket en waaraan UPC in aanvulling op dat abonnement geen additionele diensten (zoals digitale televisie, internettoegang of telefonie) levert, dient UPC het mogelijk te maken dat het adres van de abonnementsfactuur van de Eindgebruiker wordt veranderd in het adres van de Wederverkoper die de betreffende Eindgebruiker van UPC heeft overgenomen. UPC dient de bedoelde abonnementsfacturen langs elektronische weg aan de Wederverkoper ter beschikking te stellen (rn 439 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop).</p>
	UPC	<p>In het Marktanalysebesluit Omroep is als uitgangspunt bij de wederverkoop van het UPC Analoge Standaardpakket bepaald dat de facturering wordt verricht door de Wederverkoper. UPC heeft dit ook in haar Referentieaanbod Wederverkoop opgenomen (rn 58 Referentieaanbod Wederverkoop). Hierop staat haaks de verplichting die OPTA in het Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop heeft opgenomen dat UPC de factuur voor de Eindgebruiker van de Wederverkoper dient te verzorgen en vervolgens op die factuur de adresgegevens van de Eindgebruiker dient te vervangen door die van de Wederverkoper. Voor deze constructie bestaat geen grondslag in het Marktanalysebesluit Omroep. Bovendien is met de daarmee gepaard gaande kosten geen rekening gehouden in de Rapportage kostentoekeningssysteem Wederverkoop UPC Analoge Standaardpakket en het Ontwerp Tariefbesluit Wederverkoop. Ook operationeel stuit de door OPTA bedachte verplichting op bezwaren.</p> <p>De door OPTA voorgestelde oplossing waarbij het factuuradres wordt aangepast leidt tot praktische operationele problemen voor de klant, UPC en de wederverkoper. UPC hanteert voor haar facturatie en incasso de balance-forward methode wat inhoudt dat openstaande factuurbedragen bij de klant worden vastgehouden en op de volgende factuur worden gepresenteerd. Het is dan voor PC niet meer mogelijk dit bedrag alsnog te incasseren. Andersom kunnen lopende betalingen van de klant niet meer door UPC worden verwerkt. Een ander probleem is dat UPC klanten die alleen analoge rtv afnemen driemaandelijks vooruit factureert. Wanneer een klant dus halverwege die periode overstapt dan bestaat er geen mogelijkheid het teveel betaalde bedrag van UPC terug te krijgen.</p> <p>Daarnaast kent UPC kent voor haar consumentenklanten alleen automatische incasso en acceptgiro. In het geval van acceptgiro zullen automatisch acceptgiro's worden gegenereerd. Het omzetten van Eindgebruikers zou ook betekenen dat ze van automatische incasso naar acceptgiro gaan. UPC zal haar bestaande ordersystemen moeten aanpassen om te zorgen dat deze Eindgebruikers niet op dezelfde manier als andere Eindgebruikers tevoorschijn komen in</p>

		<p>het order proces. Het risico bestaat anders dat deze Eindgebruikers alsnog digitale producten worden verkocht, met resulterende facturatie-issues. Deze aanpassingen zijn niet binnen de korte termijn van release 1 mogelijk. Daarnaast zullen die aanpassingen leiden tot aanzienlijk hogere implementatiekosten, die niet voorzien zijn in het Ontwerp Tariefbesluit.</p> <p>Gelet op de hiervoor weergegeven zeer aanzienlijke praktische problemen (die door OPTA niet onderzocht zijn), moet worden afgezien van de door OPTA voorgestelde release 1 en dient de door OPTA gestelde voorwaarde in het definitieve implementatiebesluit te vervallen.</p>
39.3	OPTA	<p>De Wederverkoper ontvangt zodoende voortaan (althans: gedurende de looptijd van release 1) de abonnementsfacturen van UPC en betaalt de verschuldigde retail abonnementsbedragen (op dit moment: 16,70 euro per maand, inclusief BTW) namens de Eindgebruiker aan UPC. De Wederverkoper neemt daarmee de incassoverantwoordelijkheid van UPC over. Het is vervolgens aan de Wederverkoper om onder eigen naam de Eindgebruiker te factureren, tegen het door de Wederverkoper zelf vastgestelde retail tarief (en al dan niet gebundeld met andere door de Wederverkoper via andere infrastructures aan de Eindgebruiker geleverde diensten zoals internettoegang of telefonie) (rn 440 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop). Het verschil tussen het tarief voor UPC's retail abonnement (i.c. de genoemde 16,70 euro) en het nog nader door het college te bepalen retail-minus maandtarief Wederverkoop UPC Analoge Standaardpakket wordt maandelijks door middel van een creditfactuur tussen UPC en de Wederverkoper verrekend. Stel bijvoorbeeld dat het retail-minus maandtarief Wederverkoop UPC Analoge Standaardpakket door OPTA op 8 euro wordt bepaald, dan bestaat de creditfactuur uit een bedrag van 8,70 euro maal het aantal naar de Wederverkoper overgestapte Eindgebruikers (rn 441 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop).</p>
	UPC	<p>UPC verwijst naar hetgeen zij heeft opgemerkt onder punt 39.2 van deze zienswijze. Vanwege de samenhang met het feit dat niet UPC maar de Wederverkoper verantwoordelijk is voor de facturering van de Eindgebruiker, bestaat evenmin grondslag in het Marktanalysebesluit Omroep voor het verzenden van individuele creditfacturen door UPC aan de Wederverkoper. Bovendien is met de daarmee gepaard gaande kosten geen rekening gehouden in de Rapportage kostentoekeningssysteem Wederverkoop UPC Analoge Standaardpakket en het Ontwerp Tariefbesluit Wederverkoop. Ook operationeel stuit de door OPTA bedachte verplichting op grote bezwaren aangezien het UPC Analoge Standaardpakket op kwartaal basis wordt gefactureerd. Een Eindgebruiker die overstapt, heeft vooruit betaald waardoor de verrekening naar de Wederverkoper en de Eindgebruiker voor die periode bijzonder complex wordt. Dit is niet mogelijk binnen de door OPTA voorgestelde methode.</p> <p>Bovendien geven zal voor niet geharmoniseerde tarieven een apart verrekeningssysteem gebouwd moeten worden om op Eindgebruikerniveau de creditering te kunnen bepalen. Dit kan niet worden gerealiseerd binnen de gestelde termijn.</p> <p>Gelet op de hiervoor weergegeven zeer aanzienlijke praktische problemen (die door OPTA niet onderzocht zijn), moet worden afgezien van de door OPTA voorgestelde release 1 en dient de door OPTA gestelde voorwaarde in het definitieve implementatiebesluit te vervallen.</p>
39.4	OPTA	<p>UPC dient in het kader van release 1 een overzicht bij te houden van de Eindgebruikers waarvan het factuuradres wordt overgezet naar een Wederverkoper. Dit overzicht dient dusdanig ingericht te zijn dat de betreffende Eindgebruikers na het beschikbaar komen van</p>

		release 2 op eenvoudige, probleemloze wijze kunnen worden overgezet naar release 2 (rn 442 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop).
	UPC	<p>OPTA heeft in het Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop bepaald dat UPC een database dient bij te houden van Eindgebruikers waarvan het factuuradres wordt overgezet naar een Wederverkoper. Dit is een verplichting die niet op UPC maar juist op de Wederverkoper zou moeten rusten. Het gaat immers om de Eindgebruikers van de Wederverkoper. Bovendien is het opzetten van een dergelijke database onderhevig aan privacy regelgeving. Die regelgeving maakt dat UPC niet zonder meer bevoegd is om gegevens van de Eindgebruikers van de Wederverkoper te verwerken. Bovendien zal het bijhouden van de Eindgebruikers van de Wederverkoper in een aparte database niet voldoende zijn, omdat deze informatie ook nodig is om deze Eindgebruikers te kunnen onderscheiden in de bestaande UPC processen (zie ook 39.1 en 39.6). Deze "flagging" zal om die reden per definitie direct in het klantadministratiesysteem moeten gebeuren en niet erbuiten, aangezien ook de gerelateerde systemen (website, agent ordersysteem, IVR, etc) deze informatie uit de centrale systemen moeten halen.</p> <p>Het Marktanalysebesluit Omroep voorziet niet in de door OPTA in het Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop voorgestelde bepaling. Bovendien is met de daarmee gepaard gaande kosten geen rekening gehouden in de Rapportage kostentoerekeningssysteem Wederverkoop UPC Analoge Standaardpakket en het Ontwerp Tariefbesluit Wederverkoop. Ook operationeel stuit de door OPTA bedachte verplichting op grote bezwaren. OPTA heeft nagelaten hier onderzoek naar te doen hetgeen onzorgvuldig is. Gelet op de hiervoor weergegeven zeer aanzienlijke praktische problemen (die door OPTA niet onderzocht zijn), moet worden afgezien van de door OPTA voorgestelde release 1 en dient de door OPTA gestelde voorwaarde in het definitieve implementatiebesluit te vervallen.</p>
39.5	OPTA	In release 1 dient UPC zoveel mogelijk van de in het Referentieaanbod Wederverkoop bepaalde functionaliteiten te realiseren, en ten minste die functionaliteiten die ten behoeve van het kunnen functioneren van release 1 noodzakelijk zijn (rn 443 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop).
	UPC	<p>Deze bepaling is ongedefinieerd. Bovendien brengt de manier waarop release 1 ingericht dient te worden met zich mee dat het onmogelijk zal zijn Eindgebruikers zomaar om te zetten naar release 2 de reden daarvan is dat de inrichting daarvan principieel anders is.</p> <p>[VERTROUWELIJK] De enige optie zal zijn deze Eindgebruikers handmatig af te sluiten en opnieuw op te voeren, waarbij dan ook weer issues zullen ontstaan rondom onder andere de facturatie van eenmalige kosten, ingangsdatum en automatische communicatie met Eindgebruikers. Het ontwikkelen van een Elektronische Wederverkoop Portal, Electronische Order Interface postcode check functionaliteit en publicatie van blokstoringen zal meer tijd vergen dan de 6 weken van release 1. [VERTROUWELIJK]. Dit punt vormde ook een significant onderdeel van de door UPC ontworpen oplossing voor het Referentieaanbod Wederverkoop. De systemen zijn een vereiste om de hiervoor genoemde SOX controls (reconciliatie) correct te laten verlopen.</p> <p>OPTA heeft nagelaten hier onderzoek naar te doen hetgeen onzorgvuldig is. Gelet op de hiervoor weergegeven zeer aanzienlijke praktische problemen (die door OPTA niet onderzocht</p>

		zijn), moet worden afgezien van de door OPTA voorgestelde release 1 en dient de door OPTA gestelde voorwaarde in het definitieve implementatiebesluit te vervallen.
		<i>Beperkingen samenhangend met release 1</i>
39.6	OPTA	<p>Het college benadrukt dat release 1 een beperkte vorm van Wederverkoop dienstverlening mogelijk maakt (rn 445 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop). Het gaat hierbij om de volgende beperkingen:</p> <p>Release 1 ziet alleen op de situatie waarin de Eindgebruiker het analoge pakket rtv-signalen van UPC afneemt, met dien verstande dat de betreffende Eindgebruiker over dezelfde aansluiting niet ook nog andere diensten van UPC afneemt. Release 1 veronderstelt immers dat er een factuur is waarvan het adres gewijzigd kan worden van dat van de Eindgebruiker in dat van de Wederverkoper, en dat die factuur 'schoon' is in de zin dat niet ook nog andere tarieven dan het tarief voor het analoge pakket door UPC bij de Eindgebruiker in rekening worden gebracht. Dit betekent dat release 1, in termen van het RA van UPC, niet ziet op het ordertype 'new install', en evenmin op het ordertype 'overstappen' voor zover het daarbij gaat om een overstap anders dan van UPC naar een Wederverkoper (rn 446 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop).</p>
	UPC	<p>Uit het Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop lijkt te volgen dat in release 1 enkel Eindgebruikers die het UPC Analoge Standaardpakket – en dus niet ook een van de andere diensten van UPC – afnemen, kunnen overstappen.</p> <p>Het beperken van de Wederverkoper RTV Dienst tot uitsluitend Eindgebruikers die alleen het UPC Analoge Standaardpakket bij UPC afnemen, zal in de praktijk tot problemen en verwarring leiden in de communicatie naar de Eindgebruikers. Het zal bijvoorbeeld veel gaan voorkomen dat Eindgebruikers van de Wederverkoper toch UPC digitale producten willen afnemen maar hiervan worden uitgesloten. Dit leidt tot verwarring en frustratie bij de Eindgebruikers hetgeen ten onrechte een negatieve beeldvorming rondom UPC teweegbrengt. Het afwijzen van teleurgestelde potentiële Eindgebruikers betekent bovendien dat niet aan de door OPTA gestelde doelstelling uit het Marktanalysebesluit Omroep dat de keuzevrijheid voor de Eindgebruiker moet worden vergroot, wordt voldaan.</p> <p>Technisch betekent het dat UPC haar bestaande klantorderproces zal moeten aanpassen om te voorkomen dat Eindgebruikers van de Wederverkoper alsnog digitale producten bij UPC proberen af te nemen. Die orderverzoeken zullen namelijk moeten worden afgewezen. Ook zal de Eindgebruiker van de Wederverkoper moeten worden uitgesloten van gebruik van MijnUPC en MijnFactuurOnLine. Daarvoor zal een vorm van “flagging” moeten worden ingevoerd [VERTROUWELIJK]. Verder zullen deze Eindgebruikers bijvoorbeeld afwijkend moeten worden gerouteerd binnen de service desk (IVR) en uitgesloten moeten worden van het automatische brievenproces en van mailings.</p> <p>OPTA heeft nagelaten hier onderzoek naar te doen hetgeen onzorgvuldig is. Gelet op de hiervoor weergegeven zeer aanzienlijke praktische problemen (die door OPTA niet onderzocht zijn), moet worden afgezien van de door OPTA voorgestelde release 1.</p>
39.7	OPTA	Daarnaast ziet release 1 uitsluitend op de situatie waarin een Eindgebruiker voor een bestaande aansluiting besluit over te stappen naar de dienstverlening van een Wederverkoper ; release 1 ziet derhalve niet op overstappen die tegelijk met verhuizingen plaatsvinden. UPC dient

		<p>uiteraard wel te faciliteren dat Eindgebruikers die reeds zijn overgestapt op een Wederverkoper en daarna blijken te verhuizen, de bij de Wederverkoper afgenomen dienst kunnen meeverhuizen. Indien de verhuizing plaatsvindt naar buiten het dekingsgebied van de kabelinfrastructuur van UPC moet opzegging mogelijk zijn (rn 447 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop).</p>
	UPC	<p>OPTA geeft hiermee aan dat verhuizing en opzegging ook zouden moeten worden ondersteund door UPC. Bij verhuizing en opzegging kunnen zich de scenario's voordoen waarbij adressen zonder abonnement op het UPC Analoge Standaardpakket of met 2 abonnementen op het UPC Analoge Standaardpakket kunnen ontstaan. Ook kan er vanuit een verhuizing – bijvoorbeeld in het geval van samenwonen – een situatie ontstaan dat het UPC Analoge Standaardpakket gecombineerd gaat worden met andere diensten. Dit betekent dat deze business logica in de UPC systemen zal moeten worden ontwikkeld terwijl dat volgens OPTA pas zou thuishoren in release 2.</p> <p>Tevens geeft OPTA niet aan hoe UPC zou moeten omgaan met de TNT verhuisservice. Op dit moment worden deze berichten automatisch door UPC verwerkt en worden de verhuiskosten aan de Eindgebruiker gefactureerd. Aangezien het geen Eindgebruiker van UPC betreft, zou dit volgens het Ontwerp Implementatiebesluit echter niet zijn toegestaan. Dit is niet in het korte tijdsbestek van release 1 op te lossen en zal tot verwarring en bijbehorende problemen bij Eindgebruikers leiden.</p> <p>OPTA heeft nagelaten hier onderzoek naar te doen hetgeen onzorgvuldig is. Gelet op de hiervoor weergegeven zeer aanzienlijke praktische problemen (die door OPTA niet onderzocht zijn), moet worden afgezien van de door OPTA voorgestelde release 1 en dient de door OPTA gestelde voorwaarde in het definitieve implementatiebesluit te vervallen.</p>
39.8	OPTA	<p>Voor een Eindgebruiker die is overgestapt op het aanbod van een Wederverkoper geldt als beperking dat hij na zijn overstap er niet alsnog voor kan kiezen om van UPC aanvullende diensten af te nemen. Die diensten zouden dan immers ook onderdeel gaan uitmaken van de abonnementsfactuur die UPC op basis van release 1 naar de Wederverkoper moet routeren, waarmee de Wederverkoper ook deze ongereguleerde diensten feitelijk van UPC zou overnemen (rn 448 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop).</p>
	UPC	<p>Het standpunt van OPTA in het Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop dat een Eindgebruiker die is overgestapt naar een Wederverkoper niet ook van UPC andere diensten kan afnemen, is onredelijk beperkend. Het effect daarvan zou zijn dat de regulering door OPTA zich verder zou uitstrekken dan de wederverkoop van het UPC Analoge Standaardpakket. Het Marktanalysebesluit Omroep biedt hiervoor geen grondslag. Gelet op het voorgaande dient de door OPTA gestelde voorwaarde in het definitieve implementatiebesluit te vervallen.</p>
39.9	OPTA	<p>Het Referentieaanbod Wederverkoop voorziet in een Wederverkoop Support Desk, zijnde de bemenste interface tussen UPC en de Wederverkoper. Release 1 dient in ieder geval dezelfde functionaliteit te bieden, en met dezelfde openingstijden als de uiteindelijke WSD.</p>
	UPC	<p>Voor het inrichten van de Wederverkoop Support Desk zullen de volgende zaken moeten gebeuren:</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Organisatorische inrichting en functiebeschrijving: Hiervoor is een OR traject nodig dat niet afgerond kan worden in de gestelde tijd. Daarnaast is een duidelijke forecast nodig om in te kunnen schatten welke bemensing nodig is om aan de vraag te voldoen binnen de gestelde service levels. 2. Beschrijving processen, procedures en werkinstructies: Dit is op dit moment nog niet mogelijk, omdat voor de beschrijving van de processen eerst de in deze zienswijze beschreven issues moeten zijn opgelost. Vooral gezien de voor release 1 voorgestelde deeloplossing ligt een groot risico in het tijdig rondkrijgen van alle processen en foutsenario's. Indien dit niet tijdig kan worden afgerond, zal dit leiden tot operationele issues met negatieve impact op de klant, de wederverkoper en UPC. 3. Huisvesting: UPC zal voor deze groep een ruimte moeten reserveren en vrijmaken. 4. Technische inrichting van interfaces en toegang: Ook dit zal pas kunnen starten na bekendwording van de definitieve processen en interface-afspraken. <p>De korte tijd die door OPTA is gesteld voor release 1 vormt samen met de nog aanwezige onduidelijkheden een risico voor een veilige implementatie van de dienstverlening. Gelet op het voorgaande dient de door OPTA gestelde voorwaarde in het definitieve implementatiebesluit te vervallen.</p>
39.10	OPTA	<p>Het Referentieaanbod Wederverkoop voorziet in een Wederverkoop Portal die dient als geautomatiseerde interface tussen UPC en de Wederverkoper en die de uitwisseling van informatie mogelijk maakt, in ieder geval wat betreft blokstoringen en postcode check. In release 1 zal door UPC in dezelfde functionaliteit moeten worden voorzien, zij het dat UPC er daarbij voor kan kiezen om deze functionaliteit op een andere en voorlopige wijze te organiseren. Doel moet daarbij in ieder geval zijn dat de Wederverkoper dezelfde informatie (i.c. de postcode check en de mededeling van blokstoringen) van UPC kan verkrijgen als met de uiteindelijke portal (zij het dus mogelijk op een wat meer provisorische wijze) (rn 450 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop).</p>
	UPC	<p>UPC verwijst naar hetgeen zij heeft opgemerkt in nummer 39.5 van deze zienswijze. Het ontwikkelen van een Wederverkoop Portal, Wederverkoop Service Desk, Electronische Order Interface, de UPC-ID tool, postcode check functionaliteit en publicatie van blokstoringen zal meer tijd vergen dan de 6 weken van release 1. Met name het publiceren van blokstoringen en de UPC-ID tool is iets dat UPC nu nog niet doet en zal dus vanaf de start ontworpen en ontwikkeld moeten worden, inclusief interfaces naar het netwerk incident-systeem. Dit punt vormde ook een significant onderdeel van de ontworpen oplossing voor het Referentieaanbod Wederverkoop en het Operationaliseringsplan Wederverkoop.</p> <p>OPTA heeft nagelaten hier onderzoek naar te doen hetgeen onzorgvuldig is. Gelet op de hiervoor weergegeven zeer aanzienlijke praktische problemen (die door OPTA niet onderzocht zijn), dient de door OPTA gestelde voorwaarde in het definitieve implementatiebesluit te vervallen.</p>
39.11	OPTA	<p>Release 1 is beperkt in het ordertype dat kan worden bediend: uitsluitend overstaporders van Eindgebruikers van UPC die daarbij van UPC alleen het Analoge Standaardpakket afnemen kunnen in release 1 worden gefaciliteerd (hierna ook: ordertype 'release 1'). Om zeker te stellen</p>

		dat deze beperking niet tot consequentie heeft dat het percentage 'clean orders' onaanvaardbaar laag wordt, dient UPC in het kader van release 1 de nog in haar Referentieaanbod Wederverkoop op te nemen informatiedienst te operationaliseren, zoals gespecificeerd in hoofdstuk A.9 van deel A van onderhavig Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop. Hiermee kan de Wederverkoper de van de Eindgebruiker verkregen gegevens valideren, corrigeren dan wel aanvullen (rn 451 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop).
	UPC	UPC verwijst naar hetgeen zij hiervoor heeft opgemerkt in deze zienswijze.
39.12	OPTA	In het kader van release 1 dient UPC aan de output van deze informatiedienst toe te voegen of release 1 voor een specifieke Eindgebruiker al dan niet orderbaar is. Op die manier kan de Wederverkoper voor die specifieke Eindgebruiker de orderbaarheid van release 1 valideren (rn 452 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop).
	UPC	Een dergelijk vereiste betekent in feite nog een verdere uitbreiding van de eisen zoals genoemd in punt 39.10 van deze zienswijze en is binnen de 6 weken van release 1 (inclusief de andere vereisten) niet haalbaar. UPC merkt hierbij op dat deze dienst nieuw ontwikkeld zal moeten worden. OPTA heeft nagelaten hier onderzoek naar te doen hetgeen onzorgvuldig is. Gelet op de hiervoor weergegeven zeer aanzienlijke praktische problemen (die door OPTA niet onderzocht zijn), moet worden afgezien van de door OPTA voorgestelde release 1 en dient de door OPTA gestelde voorwaarde in het definitieve implementatiebesluit te vervallen.
39.13	OPTA	In het kader van release 1 dient UPC zorg te dragen voor een zo effectief en efficiënt mogelijke inrichting van het orderingsproces. UPC dient hierbij uit te gaan van het in haar Referentieaanbod Wederverkoop beschreven (en naar aanleiding van de in deel A van onderhavig besluit gegeven aanwijzingen aan te vullen of aan te passen) orderingsproces. Dit betekent onder andere dat UPC ten behoeve van de ordering van release 1 de Elektronische Order Interface (hierna: EOI) in plaats dient te hebben in een vorm waarmee release 1 orderbaar is (rn453 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop).
	UPC	Het ontwikkelen en testen van de volledige order interface, inclusief validatie, cleaning, on-hold management, statuserugkoppeling en rapportage is absoluut niet haalbaar binnen de 6 weken van release 1. De complexiteit hiervan wordt nog verhoogd door de verlaagde eisen die OPTA stelt aan clean order percentages en het niet verplicht meesturen van het UPC-ID (zie punt 39.14 van deze zienswijze) Op handmatige verwerking – hetgeen in deze tijd niet goed meer past – van de orders zijn de UPC front-end organisatie en processen niet ingericht. Dit zou een complete omslag van activiteiten worden met onder meer reconciliatie problemen, capaciteit opschaling, SLA breuk, verloren orders, geen forecast en vrije ordervolumes tot gevolg. Tevens staat dit een fasering en migratie naar release 2 in de weg. OPTA heeft nagelaten hier onderzoek naar te doen hetgeen onzorgvuldig is. Gelet op de hiervoor weergegeven zeer aanzienlijke praktische problemen (die door OPTA niet onderzocht zijn), moet worden afgezien van de door OPTA voorgestelde release 1 en dient de door OPTA

		gestelde voorwaarde in het definitieve implementatiebesluit te vervallen.
39.14	OPTA	Met het oog op het karakter van release 1 en de relatief korte termijn waarbinnen release 1 door UPC (en Wederverkopers) moet zijn geïmplementeerd, acht het college het gerechtvaardigd dat gedurende de eerste maand waarin release 1 door een specifieke Wederverkoper van UPC wordt afgenomen geen minimaal clean order percentage behoeft te worden gerealiseerd. Over de tweede maand dient een clean order percentage van minimaal 90% te worden behaald, en vanaf de derde maand het in het Referentieaanbod Wederverkoop door UPC te specificeren percentage van minimaal 95% (rn 455 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop).
	UPC	OPTA geeft aan het clean order percentage dat de Wederverkoper dient te realiseren in de eerste 2 maanden lager te willen stellen. Een rechtvaardiging daarvoor ontbreekt, temeer daar UPC wel allerlei activiteiten dient te realiseren zonder dat daarvoor een coulance regeling geldt. Gelet op het voorgaande dient de door OPTA gestelde voorwaarde in het definitieve implementatiebesluit te vervallen.
39.15	OPTA	Volgend op de acceptatie van een in het kader van release 1 geplaatste order wijzigt UPC in haar systeem het factuuradres van de betreffende Eindgebruiker in het elektronische factuuradres van de betreffende Wederverkoper. Voor deze wijziging kan worden aangesloten bij de bestaande interne procedures op basis waarvan UPC de administratieve gegevens van haar Eindgebruikers (waaronder het factuuradres en de wijze van facturering – schriftelijk of elektronisch) kan wijzigen (rn 456 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop).
	UPC	De door OPTA voorgestelde oplossing is niet mogelijk, zoals eerder aangegeven bij punt 39.2, 39.3 en 39.4 van deze zienswijze. OPTA heeft nagelaten hier onderzoek naar te doen hetgeen onzorgvuldig is. Gelet op de hiervoor weergegeven zeer aanzienlijke praktische problemen (die door OPTA niet onderzocht zijn), moet worden afgezien van de door OPTA voorgestelde release 1 en dient de door OPTA gestelde voorwaarde in het definitieve implementatiebesluit te vervallen.
39.16	OPTA	De Wederverkoper ontvangt na wijziging van het factuuradres in het vervolg van UPC langs elektronische weg de facturen van de op de Wederverkoper overgezette Eindgebruikers. UPC dient de ter beschikking stelling van deze facturen zo efficiënt en praktisch mogelijk in te richten op een wijze dat deze probleemloos geschikt te maken zijn voor elektronische verwerking door de Wederverkoper (rn 457 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop).
	UPC	De door OPTA voorgestelde oplossing is niet mogelijk, zoals eerder aangegeven bij punt 39.2 van deze zienswijze. OPTA heeft nagelaten hier onderzoek naar te doen hetgeen onzorgvuldig is. Gelet op de hiervoor weergegeven zeer aanzienlijke praktische problemen (die door OPTA niet onderzocht zijn), moet worden afgezien van de door OPTA voorgestelde release 1 en dient de door OPTA gestelde voorwaarde in het definitieve implementatiebesluit te vervallen.
39.17	OPTA	Overigens gaat het college er van uit dat in het kader van release 1, gegeven de beperking tot orders van bestaande Eindgebruikers van UPC (het ordertype 'release 1'), in de uitvoering van een WederverkoopOrder in geen geval sprake zal zijn van de noodzakelijkheid van een zogenaamde truck roll (rn 458 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop).

	UPC	Dit uitgangspunt van OPTA is juist.
39.18	OPTA	Niet uit te sluiten is dat een Eindgebruiker al gedurende de looptijd van release 1 besluit om zijn overeenkomst met de Wederverkoper op te zeggen. Met het oog op het rudimentaire karakter van release 1 (waarin bijvoorbeeld niet de overstap van de ene Wederverkoper naar de andere Wederverkoper behoeft te worden geoperationaliseerd) impliceert een dergelijke beslissing dat de betreffende Eindgebruiker vanaf het einde van zijn contractperiode niet langer de beschikking heeft over het analoge pakket rtv-signalen; zijn overeenkomst met UPC is immers reeds bij de overstap naar de Wederverkoper beëindigd (rn 459 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop). De beëindiging door de Eindgebruiker van diens overeenkomst met de Wederverkoper betekent dat ook de relatie tussen de Wederverkoper en UPC wat betreft die Eindgebruiker verbroken moet worden. In het kader van release 1 dient UPC hierin te voorzien (rn 460 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop).
	UPC	Het faciliteren van opzeggingen is een extra uitbreiding op de gewenste functionaliteit voor release 1 en is binnen de 6 weken van release 1 niet haalbaar. De orderflow rondom opzeggingen is afwijkend van de normale orderflow en [VERTROUWELIJK]. Overigens zou – in het belang van de Eindgebruiker – ook een orderstroom vanuit UPC naar de Wederverkoper moeten worden ondersteund, indien de Eindgebruiker terug wil overstappen naar UPC. Gelet op het voorgaande dient de door OPTA gestelde voorwaarde in het definitieve implementatiebesluit te vervallen.
39.19	OPTA	De in het kader van release 1 te realiseren service levels dienen minimaal de in het Referentieaanbod Wederverkoop ten aanzien van het orderproces gedefinieerde service levels te betreffen (service level 'reactietijd' en 'levertijd'). Dit geldt ook voor de door UPC en de Wederverkoper gedurende release 1 inzake de gerealiseerde service levels aan elkaar te verschaffen rapportages (rn 461 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop).
	UPC	Het ontwikkelen van SLA rapportages voor wederverkoop is vanuit de residentiële producten een volledig nieuw terrein. Hiervoor zal [VERTROUWELIJK]. Het ontwikkelen van [VERTROUWELIJK] en daarmee niet haalbaar in release 1. OPTA heeft nagelaten hier onderzoek naar te doen hetgeen onzorgvuldig is. Gelet op de hiervoor weergegeven zeer aanzienlijke praktische problemen (die door OPTA niet onderzocht zijn), moet worden afgezien van de door OPTA voorgestelde release 1 en dient de door OPTA gestelde voorwaarde in het definitieve implementatiebesluit te vervallen.
39.20	OPTA	Met het oog op het tijdelijke en rudimentaire karakter van release 1 acht het college het gerechtvaardigd dat de service levels in eerste instantie op een lager niveau worden vastgesteld. Wat betreft de service level 'reactietijd' (i.c. de periode tussen ontvangst van het WederverkoopOrderverzoek door UPC en de mededeling van acceptatie of afwijzing daarvan) is het college daarbij van oordeel dat deze gedurende de eerste drie maanden vanaf het moment dat release 1 voor het eerst aan een Wederverkoper geleverd wordt moet worden vastgesteld op 90% binnen drie werkdagen. Na deze periode van drie maanden dient UPC dit service level in overeenstemming te brengen met de op grond van de in paragraaf A.21.4 van dit besluit aan UPC gegeven aanwijzing minimaal door UPC te realiseren norm (rn 462 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop).

	UPC	<p>Het ontwikkelen van SLA rapportages voor wederverkoop vanuit de residentiële producten is een volledig nieuw terrein. Hiervoor zal [VERTROUWELIJK]. Het ontwikkelen van [VERTROUWELIJK] en daarmee niet haalbaar in release 1.</p> <p>OPTA heeft nagelaten hier onderzoek naar te doen hetgeen onzorgvuldig is. Gelet op de hiervoor weergegeven zeer aanzienlijke praktische problemen (die door OPTA niet onderzocht zijn), moet worden afgezien van de door OPTA voorgestelde release 1 en dient de door OPTA gestelde voorwaarde in het definitieve implementatiebesluit te vervallen.</p>
39.21	OPTA	<p>In het kader van release 1 blijft het onderwerp servicing (storingsafhandeling en onderhoud) in het domein van UPC. In geval van een eventuele storing zal de Wederverkoper in beginsel het eerste aanspreekpunt zijn voor zijn Eindgebruiker. De Wederverkoper kan deze vervolgens doorverwijzen naar UPC (dan wel namens de Eindgebruiker contact opnemen met UPC). De storingsafhandeling kan vervolgens op de gebruikelijke wijze en non-discriminatoir plaatsvinden, als ware de Eindgebruiker nog Eindgebruiker van UPC. Immers, gedurende release 1 zijn zowel de aansluiting van de Eindgebruiker alsmede zijn gegevens nog volledig zichtbaar in de UPC informatiesystemen. Ook de facturering van eventuele servicing zal dus 'automatisch' bij de Wederverkoper op de (retail) factuur terechtkomen (rn 463 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop).</p>
	UPC	<p>De Wederverkoper heeft de mogelijkheid om namens de Eindgebruiker contact op te nemen met UPC door middel van het indienen van een orderverzoek via de Elektronische Order Interface. De Eindgebruiker kan telefonisch contact opnemen met UPC door middel van het gebruikelijke telefoonnummer 0900 1580. De processen van UPC faciliteren niet dat de Wederverkoper contact met UPC opneemt namens de Eindgebruiker anders dan via de Wederverkoop Portal, de Elektronische Order Interface en de Wederverkoop Support Desk. Het zou grote aanpassingen vergen in UPC haar huidige processen om de Wederverkoper telefonisch contact te kunnen laten opnemen met UPC namens de Eindgebruiker. Zoals OPTA tijdens haar bezoek van 9 december jl. heeft kunnen waarnemen, zijn de uitvraagscripts bij de callcenters van UPC gebaseerd op de bestaande retailprocessen, waarbij eindgebruikerspecifieke vragen worden gesteld. De medewerkers zijn niet getraind op het voeren van B2B gesprekken.</p> <p>In de afhandeling van de Storing zullen door de verschillende Wederverkopers eisen worden gesteld aan de facturatie van de Wederverkoop Servicing. De gebruikelijke wijze van factureren zal hier niet altijd aan voldoen. UPC factureert bijvoorbeeld voorrijkosten indien de klant niet thuis is. De Wederverkoper zal wellicht contractuele eisen stellen rondom de facturatie van voorrijkosten die in het huidige proces niet gedekt zijn.</p> <p>Gelet op het voorgaande dient de door OPTA gestelde voorwaarde in het definitieve implementatiebesluit te vervallen.</p>
39.22	OPTA	<p>De voor release 1 benodigde operationalisering is beperkt tot slechts enkele meer substantiële onderdelen, te weten de ontwikkeling van de EOI en de informatiedienst ten behoeve van de</p>

		<p>ordering. Mede met het oog op de rudimentaire implementatie van de EOI en de overige te implementeren onderdelen (zoals de WSD en de Wederverkoop Portal), en gegeven dat release 1 afstand houdt van UPC's eigen systemen en daarin dan ook geen of nauwelijks aanpassingen vereist, acht het college de voor de operationalisering van release 1 gestelde termijn van zes weken haalbaar en redelijk (rn 464 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop).</p>
	UPC	<p>Het door OPTA gestelde uitgangspunt dat bestaande UPC systemen niet of nauwelijks hoeven te worden aangepast, is onjuist. UPC verwijst naar de punten 39.1 t/m 39.7 van deze zienswijze. Daarnaast zijn de ontwikkelingsinspanningen voor release 1 zelf ook groter dan door OPTA aangegeven. UPC verwijst naar de punten 39.11, 39.12, 39.13, 39.18, 39.19, 39.20 van deze zienswijze. UPC acht de gestelde termijn van 6 weken voor operationalisering van release 1 dan ook volstrekt onhaalbaar. Dit nog los van het feit dat de voorgestelde oplossing niet mogelijk is (zie punt 39.2 van deze zienswijze). Dit wordt ook ondersteund door ernst & Young.</p> <p>Gelet op het voorgaande dient de door OPTA gestelde voorwaarde in het definitieve implementatiebesluit te vervallen.</p>
39.23	OPTA	<p>UPC dient uitvoering te geven aan de in paragraaf B.4.4 van onderhavig besluit door het college gedefinieerde release 2, zodanig dat de Wederverkoopdienst binnen 26 weken na publicatie van het finale Implementatiebesluit Wederverkoop volledig en conform de in het Referentieaanbod Wederverkoop gespecificeerde dienstverlening door UPC geïmplementeerd is.</p> <p>Release 2 bestaat uit de volledige operationalisering van de Wederverkoopdienst. Dit betekent dat op het moment waarop release 2 door UPC is geïmplementeerd de in het Referentieaanbod Wederverkoop gespecificeerde dienstverlening in al zijn aspecten voor Wederverkopers orderbaar en afneembaar is. Release 2 bouwt daarbij voort op hetgeen reeds in release 1 tot stand is gebracht (rn 465 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop).</p> <p>In de operationalisering van release 2 dient UPC uit te gaan van het door haar ingediende operationaliseringsplan, met dien verstande dat zij (i) daarbij gevolg geeft aan de hiervoor in paragraaf B.4.1 aan UPC opgedragen aanpassingen, en (ii) de operationalisering van release 2 aanpast voor het feit dat er op het moment van implementatie van release 2 al sprake is van een operationele release 1 waarop in de operationalisering van release 2 dient te worden voortgebouwd (rn 466 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop).</p> <p>In de operationalisering van release 2 dient UPC te voorzien in een proces op basis waarvan de in release 1 aan Wederverkopers geleverde Wederverkoopdienst gemigreerd kan worden naar release 2 (rn 467 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop).</p> <p>Onder andere gegeven dat release 2 voortbouwt op release 1 en dat UPC in de operationalisering gehouden is toepassing te geven aan het zogenoemde verzekeringsmodel, is het college van oordeel dat de operationalisering van release 2 een periode van maximaal 20 weken in beslag mag nemen. Dit betekent dat de Wederverkoopdienst binnen 26 weken na publicatie van het finale Implementatiebesluit Wederverkoop volledig door UPC geïmplementeerd dient te zijn (rn 468 Ontwerp Implementatiebesluit Wederverkoop).</p>
	UPC	<p>OPTA gaat bij vaststelling van de doorlooptijd voorbij aan het feit dat de operationalisering van release 1 en release 2 volgtijdelijke activiteiten zijn wat betekent dat de voor release 1 gebruikte</p>

		<p>competenties en middelen pas weer ingezet kunnen worden als die is afgerond. Zoals ook in eerdere punten is aangegeven, is release 1 slechts beperkt herbruikbaar naar release 2 en zal de migratie nog zeer significante extra kosten en inspanning met zich meebrengen. Daarnaast zal de extra release-, test- en implementatie inspanning niet terugverdiend kunnen worden en daarmee direct leiden tot vertraging van de levering van release 2. Het parallel uitvoeren van de ontwikkeling van release 1 en 2 is niet mogelijk, omdat hierbij op dezelfde code base zal moeten worden doorgebouwd en eventuele issues tijdens implementatie van de eerste Wederverkopers na oplevering van release 1 zullen moeten zijn opgelost, alvorens vervolgd kan worden met release 2. Ook betreft het hier dezelfde resources binnen UPC, waardoor simultaan werken niet mogelijk is. De door UPC ingeschatte doorlooptijd in het Referentieaanbod Wederverkoop voor het totale project is daarmee niet meer geldig. UPC verwacht dat de planning en doorlooptijd van release 2 vrijwel geheel meeschuift vanaf afronding van release 1. Invoering van release 1 heeft daarmee dus een navenante vertraging van het te bereiken einddoel tot gevolg.</p> <p>Gelet op het voorgaande dient de door OPTA gestelde voorwaarde in het definitieve implementatiebesluit te vervallen.</p>
--	--	--

Analyse UPC Operationaliseringsplan

Inhoudsopgave

1	Achtergrond	3
2	Doel en scope	3
3	Uitgevoerde werkzaamheden	3
4	Belangrijkste bevindingen	4
4.1	Onzekerheden met betrekking tot de operationalisering	4
4.2	Technische realiseerbaarheid	5
4.3	Efficiëntie van voorgestelde oplossingsroute	6

Bijlagen

	Bijlage 1: Geraadpleegde documentatie / Geraadpleegde personen	10
--	--	----

1 Achtergrond

Op 17 maart 2009 is het marktanalysebesluit omroep van OPTA in werking getreden. OPTA wijst UPC aan als aanbieder met aanmerkelijke marktmacht en legt aan UPC een aantal verplichtingen op. Een van deze verplichtingen betreft het opstellen van een referentieaanbod, en een bijbehorend plan tot operationalisering, dat betrekking heeft op wederverkoop van het UPC Analoge Standaardpakket radio & televisie.

UPC heeft op 18 mei 2009 op haar website het Referentieaanbod Wederverkoop UPC Analoge Standaardpakket gepubliceerd. Behorende bij dit Referentieaanbod is door UPC in juni 2009 een operationaliseringsplan opgesteld, dat het proces beschrijft dat zij volgt bij het operationaliseren van de Wederverkoopdienst. Dit operationaliseringsplan is opgesteld ten behoeve van de OPTA en is niet publiekelijk beschikbaar.

OPTA heeft het operationaliseringsplan beoordeeld, wat heeft geresulteerd in een Ontwerp Implementatiebesluit, d.d. 30 oktober 2009. OPTA betreft daarbij ook de input vanuit de Industry Group WLR-C. Tevens maakt OPTA gebruik van de input van een onafhankelijke deskundige, in deze Ordina IT eXcellence (hierna: Ordina). Ordina heeft hiervoor een onderzoek bij UPC uitgevoerd en hiervoor een rapport gepubliceerd op 27 oktober 2009.

Omdat UPC zich niet kan vinden in specifieke aspecten van het Ontwerp Implementatiebesluit van OPTA heeft zij Ernst & Young gevraagd een analyse uit te voeren op het Operationaliseringsplan en de voorgenomen reactie van UPC op het Ontwerp Implementatiebesluit van de OPTA.

2 Doel en scope

Doel

Het doel van de opdracht is het analyseren van de kanttekeningen die UPC plaatst bij OPTA's reactie op het Referentieaanbod van UPC. OPTA's reactie maakt onderdeel uit van het door haar gecommuniceerde Ontwerp Implementatiebesluit.

Scope

De door ons uitgevoerde werkzaamheden hebben zich gericht op het operationaliseringsplan inzake het marktanalysebesluit, ookwel genoemd Wholesale Line Rental Cable (WLR-C) UPC, d.d. 8 juni 2009, en de redelijkheid van de conceptbezwaren die UPC heeft op de conclusies van OPTA, d.d. 4 december 2009. De elementen van het operationaliseringsplan zijn geanalyseerd op haalbaarheid en risico, met inachtneming van de huidige situatie bij UPC.

3 Uitgevoerde werkzaamheden

Voor het analyseren van de UPC bezwaren zoals die worden aangedragen door UPC aan OPTA hebben wij in de periode 3 december tot en met 8 december 2009 relevante documentatie doorgenomen en interviews gehouden met diverse verantwoordelijken. In bijlage 1 is een overzicht opgenomen van geïnterviewde medewerkers en geraadpleegde documentatie voor deze opdracht.

4 Belangrijkste bevindingen

OPTA heeft op 30 oktober 2009 het Ontwerp Implementatiebesluit WLR-C UPC gepubliceerd. In dit voorstel heeft OPTA een reactie opgenomen op UPC's referentieaanbod van 18 mei 2009. In haar reactie neemt OPTA afstand van een aantal uitgangspunten die door UPC zijn gehanteerd in de uitwerking van het Ontwerp Implementatiebesluit WLR-C UPC.

UPC is van mening dat OPTA op belangrijke punten voorbijgaat aan de bestaande situatie. Hierbij staan de volgende aspecten wat betreft UPC centraal:

- Onzekerheden met betrekking tot de operationalisering;
- Technische realiseerbaarheid van de gestelde uitgangspunten;
- Efficiëntie van voorgestelde oplossingsroute.

Wij hebben de hierna gepresenteerde bevindingen ingedeeld naar de centrale aspecten.

4.1 *Onzekerheden met betrekking tot de operationalisering*

4.1.1 Contractering

UPC heeft aangegeven dat zich nog geen potentiële Wederverkoper bij hen heeft gemeld met de intentie een contract met UPC af te sluiten. Wel is in de landelijke media gemeld dat twee partijen interesse zouden hebben getoond om op termijn in het verzorgingsgebied van UPC als Wederverkoper van analoge radio- en televisie aanbieder op te treden.

4.1.2 Definitief Implementatiebesluit

De OPTA heeft het Ontwerp Implementatiebesluit WLR-C UPC vrijgegeven. Dit betreft nog geen definitieve invulling van het Ontwerpbesluit. Het is op dit moment onbekend wanneer het definitief Implementatiebesluit WLR-C UPC mag worden verwacht.

4.1.3 Forecast

UPC vraagt in haar Referentieaanbod forecasts van de Wederverkopers. OPTA ziet geen noodzaak in het verstrekken van een forecast aan UPC.

4.1.4 Analyse

Gegeven de huidige omstandigheden is het voor UPC moeilijk om de juiste bedrijfseconomische keuzes met betrekking tot de dienstverlening voor Wederverkopers te maken. Dergelijke keuzes voor procesinrichting moeten mede afgestemd zijn op de te verwachten businessomvang. De te verwachten businessomvang is echter nog niet bekend.

OPTA duidt aan dat de door UPC te realiseren processen voldoende verwerkingscapaciteit moeten bieden. Het is hierbij niet duidelijk wat dit concreet voor de invulling van de processen betekent. Dit betekent voor UPC dat zij de businessomvang moet interpreteren zonder feitelijke onderbouwing. Dit resulteert naar alle waarschijnlijkheid volgens UPC in een verkeerde dimensionering van processen, die leidt tot onnodige kosten of onvermogen om de daadwerkelijke marktvaart te ondersteunen.

In de hiervoor geschetste omstandigheden zou er ook sprake moeten zijn van hiervoor aangepaste service levels voor de dienstverlening aan Wederverkopers door UPC.

4.2 Technische realiseerbaarheid

4.2.1 Beperkingen van bestaande UPC ICT omgeving

Binnen UPC wordt voor de afhandeling van klantorders gebruik gemaakt van een aantal gekoppelde applicaties. De kern van het systeem is de applicatie waarbinnen orders worden gevolgd tot en met de afhandeling, en waarin de broninformatie rondom de geïnstalleerde producten van de klanten is opgenomen. De brondata wordt middels interfaces en tooling vanuit aanleverende systemen in verwerkt.

Het management van UPC heeft aangegeven dat het huidige orderverwerkingsysteem

en door UPC. Managementrapportages maken inzichtelijk dat deze

Een voorrekening door management van de reguliere orderaantallen demonstreert dat in de bestaande situatie sprake is van zo'n Dit aantal vormt een van de totale orderverwerking door UPC. Gegeven de beperkingen in de verwerkingscapaciteit lijkt de hieruit volgende voorgestelde 7.500 orders per maand als limiet voor Wederverkopers een reële representatie van de daadwerkelijk hiervoor beschikbare ordercapaciteit. Het betreft orderaantallen welke UPC additioneel beschikbaar stelt aan Wederverkopers, naast het ordervolume wat reeds door UPC zelf wordt verwerkt.

4.2.2 Organisatorische afhankelijkheden UPC Nederland bij ICT projecten

UPC maakt onderdeel uit van een wereldwijd opererende moedermaatschappij Liberty Global en is als zodanig met haar ICT voorzieningen afhankelijk van de door de moedermaatschappij opgelegde randvoorwaarden.

Vanuit een organisatorisch perspectief dient de ICT organisatie verantwoording af te leggen aan de van Liberty Global Europe. Verschillende door UPC Nederland gebruikte ICT systemen betreffen pan-Europese systemen. Onderhoud en beheer van de systemen is uitbesteed aan een derde partij.

UPC Nederland participeert in de pan-Europese implementatie van een

De implementatie betreft de interfacing naar het centrale orderverwerkingsysteem. De verwachting is dat deze applicatie wordt geïmplementeerd. Zal UPC de benodigde functionaliteit waarschijnlijk voor zowel de huidige als de toekomstige systemen moeten ontwerpen en bouwen.

4.2.3 Capaciteitsbeslag ten gevolge van lopende ICT projecten

4.2.4 Analyse

Gegeven de beperkingen van de technische infrastructuur onderschrijven we de visie van UPC dat zij zich niet kan committeren aan technisch niet haalbare ordervolumes. De performance is niet eenvoudig te verbeteren. Enerzijds volgt dit doordat nieuwbouw grote investeringen vraagt en zeer complex is door de verwevenheid die het systeem kent met vrijwel alle primaire processen van UPC. Anderzijds is opschalen van capaciteit niet eenvoudig doordat de performance resulteert uit de interactie tussen vele onderdelen die via met elkaar zijn verbonden.

4.3 *Efficiëntie van voorgestelde oplossingsroute*

OPTA schrijft voor dat een gefaseerde implementatie wordt gehanteerd. Zij beschrijft hiervoor Release 1, wat de implementatie van een vereenvoudigde tussenoplossing betreft. Het doel is dat UPC binnen een termijn van zes weken na publicatie van het definitieve Implementatiebesluit een beperkte dienstverlening voor Wederverkopers operationaliseert. Deze dienstverlening dient in lijn te liggen met de door UPC te implementeren definitieve oplossing. OPTA verbindt aan Release 1 een aantal criteria welke gevolgen hebben voor de operatie van UPC.

4.3.1 Consequenties van OPTA vereisten rondom facturatie

Voor Release 1 schrijft OPTA de door UPC te volgen werkwijze voor facturatie voor. De OPTA instructies geven voorschriften voor gebruik van factuuradres, voor de inrichting van de facturatie en voor het gebruik van creditnota's. De voorschriften wijken af van zowel de huidige werkwijze als de werkwijze zoals deze door UPC in de definitieve oplossing wordt voorzien. Om tegemoet te komen aan de OPTA instructies zou UPC het bestaande account van de klant moeten koppelen aan de Wederverkoper. Dit zou veroorzaken dat bij UPC nog openstaande saldi van klanten die overstappen (zowel achterstallige betalingen als vooruitbetalingen) niet kunnen worden afgehandeld en afgesloten. De voorschriften van OPTA komen daarmee niet tegemoet aan de door hen benoemde uitgangspunten voor Release 1 waarbij gesteld wordt dat dit eenvoudig uit te voeren moet zijn en toe moet werken naar de beoogde eindoplossing.

4.3.2 Consequenties van OPTA vereisten rondom Clean Orders

Voor Release 1 vraagt OPTA om een Clean Order percentage van 95% te hanteren, waar UPC intern zelf uitgaat van 99% Clean Orders. Echter de orderdesk hanteert orderverzoeken, welke in de ordertooling worden omgezet tot clean orders. De ordertooling zorgt er voor dat orders slechts geaccepteerd kunnen worden als UPC ID, naam en aansluitadres éénduidig gematched zijn. Hierbij voorziet de ordertooling in een aanvulling van UPC ID of naam en adres indien

deze ontbreken. UPC zal vergelijkbare functionaliteit beschikbaar stellen aan de Wederverkopers, waardoor zij ook een Clean Order percentage van 99% kunnen realiseren. Een verlaging van het Clean Order percentage is vanuit UPC ongewenst, omdat dit de kwaliteit van de deliveryprocessen negatief beïnvloedt. Dit is ongewenst voor UPC, Wederverkopers en de klanten.

4.3.3 Consequenties van OPTA vereisten rondom parallele implementatie van Wederverkopers

Voor het implementatieproces vraagt OPTA om de Wederverkopers parallel aan te sluiten. Dit wijkt af van de door UPC gekozen benadering waarbij Wederverkopers na elkaar worden aangesloten. UPC geeft aan dat de door OPTA gevraagde werkwijze mogelijk is, maar dat dit gepaard gaat met praktische bezwaren en aanvullende risico's. Een risico daarbij is dat ontwerplacunes die worden geconstateerd in de implementatie tegelijkertijd met alle betrokken partijen moeten worden afgestemd, wat kan leiden tot vertraging. Hierdoor zal de beoogde duur van de testfase in het project langer worden.

4.3.4 Consequenties van gefaseerde implementatie

OPTA geeft de voorkeur aan een gefaseerde implementatie vanwege de wens om snel de dienstverlening voor de Wederverkopers te operationaliseren. Dit betekent dat UPC een tussenoplossing zal moeten ontwikkelen. OPTA geeft hiervoor een operationaliseringstermijn van zes weken op, startend vanaf het moment dat het Implementatiebesluit definitief is gemaakt.

De tussenoplossing brengt met zich mee dat UPC hier beperkt beschikbare resources op zal moeten inplannen, dat de coördinatie met andere betrokken partijen zal toenemen en dat mogelijk deeloplossingen moeten worden gebouwd die voor de uiteindelijke te implementeren oplossing niet meer bruikbaar zijn. Het management van UPC heeft aangegeven dat bij de oorspronkelijke inschatting van de doorlooptijd voor de beoogde eindoplossing geen rekening is gehouden met een tussentijdse release, en dat zij mogelijk de hier oorspronkelijk voor opgegeven termijn van zes maanden moet herzien.

4.3.5 Interpretatie UPC van OPTA voorschriften

OPTA geeft in zijn Ontwerp Implementatiebesluit een specifieke invulling aan operationele procesaspecten. Deze specifieke invulling is niet in lijn met de randvoorwaarden zoals door OPTA in hetzelfde Ontwerp Implementatiebesluit aan release 1 zijn gesteld. Release 1 kan niet worden geïmplementeerd in de vorm zoals door OPTA beschreven is omdat dit leidt tot afhandelingsproblemen met de klanten bij het omschakelen naar de Wederverkoper.

UPC geeft aan dat, indien OPTA vasthoudt aan een gefaseerde implementatie, dat mogelijk een alternatief kan worden gevonden in een voorstel bestaande uit twee onderdelen waarmee release 1 meer in lijn komt met de door UPC zelf voorgestelde eindoplossing.

Bij omschakeling van een CATV klant van UPC naar een Wederverkoper dient UPC een nieuw account aan te maken in plaats van een adresaanpassing op het bestaande account door te voeren.

- Deze oplossing voorziet er in dat de aan de Wederverkoper gekoppelde portefeuille beter geïsoleerd kan worden binnen de UPC databestanden;
- Deze oplossing sluit rechtstreeks aan bij de opzet van Release 2. Er zijn geen datamigraties nodig om de aan de Wederverkoper gekoppelde klanten klaar te maken voor Release 2 aangezien het ontwerp nauw aansluit bij de beoogde eindoplossing;
- Bij deze oplossing is het door OPTA beschreven crediteringsproces van de Wederverkopers overbodig.

Bij Release 1 wordt uitgegaan van losse facturen welke worden doorgeleid naar de Wederverkoper; een verzamelfactuur inclusief elektronisch databestand is voor UPC en Wederverkoper praktischer in gebruik.

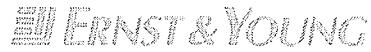
- Ongeacht er sprake is van losse facturen of van een verzamelfactuur zal UPC in het geautomatiseerde proces moeten ingrijpen om de facturatie te isoleren;
- UPC heeft een bestaand proces waarbij een verzamelfactuur wordt gegenereerd voorzien van een elektronisch bestand met de specificatie;
- Het vergt relatief weinig inspanning om de facturatie - zodra deze is geïsoleerd - om te leiden naar het bestaande proces om een verzamelfactuur te genereren.

4.3.6 Analyse

De gefaseerde implementatie van de dienstverlening voor Wederverkopers leidt voor UPC tot extra kosten en introduceert additionele risico's in de uitvoering. Ook kan het de doorlooptijd voor het realiseren van de door UPC beoogde eindoplossing negatief beïnvloeden. OPTA stelt voor de tussenoplossing een operationaliseringstermijn van zes weken voor. Er worden geen aannames beschreven op basis waarvan de termijn van zes weken is bepaald. OPTA geeft niet aan of rekening is gehouden met binnen UPC benodigde aanpassingen om backoffice processen te laten aansluiten met de nieuwe functionaliteit en om te kunnen blijven voldoen aan overige wet en regelgevingen.

In geval de OPTA toch besluit vast te houden aan een gefaseerde implementatie dan geeft UPC de voorkeur aan de hiervoor beschreven door UPC opgestelde alternatieve benadering. Deze benadering voor Release 1 vraagt meer capaciteit en doorlooptijd binnen UPC, maar is bestendiger en betrouwbaarder in de uitwerking. Door beter gebruik te maken van bestaande processen is voor alle UPC functionarissen binnen de organisatie duidelijker vast te stellen dat het een aansluiting binnen de portefeuille van de Wederverkoper betreft. Deze informatie helpt bijvoorbeeld monteurs om zich als vertegenwoordiger van de Wederverkopers te presenteren en versterkt de mogelijkheden van de front- en backoffice om fouten in de verwerking gerelateerd aan nog bestaande verschillen tussen Wederverkopers en UPC (denk aan verkoop van digitale producten) te ondervangen.

COPY



Deze variant van Release 1 kan sneller worden ingevoerd dan de volledige oplossing, omdat het aantal Use Cases kleiner van omvang is. Hierdoor is het ontwerp eenvoudiger en zijn ontwikkel-, test- en implementatiewerkzaamheden in een kortere tijdsperiode te realiseren. Het vraagt van UPC in de bouwfase echter wel een extra inspanning in vergelijking met de door OPTA beschreven Release 1. UPC dient de tijdsplanning voor de realisatie van Release 1 en de beoogde eindoplossing opnieuw op te stellen.

Wij vertrouwen erop u hiermee van dienst te zijn. Wij zijn uiteraard graag bereid tot het geven van een nadere mondelinge toelichting.

Hoogachtend,
Ernst & Young Advisory

Original signed by drs.ing. A.E. Ratelband RC RE

Arnout Ratelband
Partner
IT Risk and Assurance

Bijlage 1: Geraadpleegde documentatie / Geraadpleegde personen

Geraadpleegde documentatie:

- Ontwerp Implementatiebesluit WLR-C:UPC, Besluit in het kader van de implementatie van de in het marktanalysebesluit van 5 maart 2009 aan UPC opgelegde toegangsverplichting WLR-C, 30 oktober 2009;
- Visio-Ordina Orderprocessing high level draft v1.2, 18-08-2009;
- Visio-Wholesale high level process steps 1.5, 18-08-2009
- UPC Verslaglegging gesprekken v03 input dd 25-08-09;
- ORDINA SETUP v0.5 editRK 080809;
- Concept UPC Referentie Aanbod UPC Analoge Standaardpakket, 29-07-09
- Operationaliseringsplan Wederverkoop UPC Analoge Standaardpakket RTV;
- OPTA Reseller Program - Analogue, End 2 End Solution Design, 03 juli 2009
- Onderzoeksrapport 2nd Opinion UPC Implementatievoorstel WLR-C voor OPTA, 27 oktober 2009
- UPC Zienswijzeimplementatiebesluitwederverkoop RK 021209, 02 december 2009
- UPC Zienswijzeimplementatiebesluitwederverkoop VB editRK 041209, 4 december 2009
- UPC Information Flow 1.01, juni 2008
- IT Roadmap summary 2010
- Service Highlight Report NL May 2009
- Service Highlight Report NL June 2009
- Service Highlight Report NL July 2009
- Service Highlight Report NL Aug 2009
- Service Highlight Report NL Sept 2009
- Service Highlight Report NL Oct 2009
- Minutes Service Review Meeting UPC NL 23 June 2009
- TOP_taskforce_incident overview 20090227

-
-
-
-
-
-
-



Zienswijze van YouCa op de ontwerp implementatiebesluiten WLR-C van OPTA betreffende UPC en Ziggo

Inleiding

Het voorliggende document bevat de zienswijze van YouCa standpunt op de referentie-aanbiedingen van UPC en Ziggo en de daaraan gekoppelde ontwerp implementatiebesluiten van OPTA voor de WLR-C operationalisering.

Deze reactie valt in twee delen uiteen:

I. Het commentaar op hoofdlijnen.

In dit commentaar worden een aantal opmerkingen, die eerder in de IG-procedure mondeling en schriftelijk zijn gemaakt, opnieuw onder de aandacht gebracht, omdat zij onvoldoende in de besluiten tot uitdrukking komen.

II. Voorstellen voor wijziging van de OPTA-besluiten.

In dit commentaar worden voorstellen gedaan voor nadere afbakening, detaillering en wijziging van de te nemen besluiten. Dit gebeurt op grond van de ervaring die YouCa inmiddels met de daadwerkelijke operationalisering van haar plannen heeft opgedaan.

YouCa BV, Rotterdam 11 december 2009

I. Het commentaar op hoofdlijnen

1.

YouCa dankt OPTA voor het in IG verband gevoerde overleg. Wij beseffen dat het geen eenvoudige zaak is temidden van zoveel gekleurde opvattingen de juiste mengkleur voor het besluit te vinden. YouCa ziet in OPTA een toezichthouder die op eigen verantwoordelijkheid regelgeving wil implementeren en niet een mediator die partijen tot elkaar wil brengen. In de ontwerp implementatiebesluiten lezen wij de oprechte wil van OPTA om concurrentie op de kabel mogelijk te maken. Wij maken hierna een aantal algemene opmerkingen en doen voorstellen om de besluiten aan te passen.

2.

YouCa begrijpt en betreurt het tegelijk dat de onderwerpen wederverkoop en tarieven niet in directe samenhang met elkaar zijn behandeld. Naast de regulatuur uit de implementatiebesluiten is voor het slagen van wederverkoop/concurrentie op de kabel de tariefstelling immers van doorslaggevend belang. Wij hebben kennisgenomen van de ontwerp besluiten van OPTA inzake de tarieven. De voorgestelde bedragen zijn voor een start-up als YouCa onvoldoende om een succesvol business-plan uit te kunnen voeren. Dat belemmert ons voornemen om in Release 1 aan de start te verschijnen. Wij zullen daarvoor een oplossing proberen te vinden in de verwachting dat de genoemde bedragen nog kunnen dalen. In onze zienswijze op de ontwerp tariefbesluiten van OPTA zullen wij onze berekeningssystematiek aangeven in de hoop en verwachting dat dit aanleiding zal zijn om de tarieven (naar beneden) bij te stellen.

3.

YouCa behoudt haar - eerder mondeling en schriftelijk naar voren gebrachte - standpunt dat concurrentie op de kabel geheel iets anders is dan het mogelijk maken van WLR-C/wederverkoop. De plannen van YouCa behelzen volledige doorgifte-mogelijkheden van analoge en digitale programma's. Het WLR-C besluit zoals dat nu voorligt, lijkt primair geschreven voor telecom-aanbieders die met een eigen bestaand netwerk en commerciële organisatie triple- of mutli-play kunnen aanbieden en dat met een analogoos rtv-aanbod willen versterken. YouCa beschikt niet over zulke faciliteiten. Dat zet ons op een achterstand. Die achterstand kan op twee manieren worden ingelopen. Voor de start van YouCa in Release 1 hebben wij een organisatorisch sterke leverancier nodig die YouCa op zo'n korte termijn de vereiste diensten kan leveren. Voor de langere termijn - Release 2 - rekenen wij op reële mogelijkheden om ook digitale kanalen te kunnen doorgeven. Wij gaan ervan uit dat OPTA daarvoor ook daadwerkelijk de ruimte zal scheppen via de IG-doorgifte procedure.

4.

De door OPTA gemaakte indeling in een Release 1 en een Release 2 kan de invoering versnellen. Daarvoor is dan wel noodzakelijk dat OPTA daarvoor de noodzakelijke randvoorwaarden schept in de vorm van duidelijke termijnen waarbinnen de kabelexploitanten (toegangs)besluiten moeten nemen, vergezeld van maatregelen en sancties die het ontwijken daarvan tegengaan, mede door de uitgesproken intentie van OPTA om die maatregelen en sancties, indien nodig, ook toe te zullen passen. OPTA wordt uitgenodigd haar positie in deze op een niet mis te verstane wijze uiteen te zetten.

5.

Hierbij is van belang dat referentie-aanbod en raamovereenkomst tegelijk bekend zijn. Hetzelfde geldt voor de service-levels en andere voor de uitvoering vitale informatie. In dit verband zij herhaald dat het referentieaanbod het uitgangspunt is voor de onderhandelingen en geen dictaat. Zoals OPTA schriftelijk heeft gemeld, hebben marktpartijen op basis van het Marktbesluit de mogelijkheid om ook andere vormen van toegang te vragen. Die kunnen niet met het referentieaanbod worden weggewuifd, zulke verzoeken dienen eveneens tijdig en adequaat in behandeling te worden genomen en op hun redelijkheid te worden beoordeeld.

6.

Van verschillende kanten wordt de problematiek van de programma-rechten als een 'show-stopper' voor de hele toelatingsoperatie aangemerkt. Vandaar ook de grote aandacht die dit onderwerp in het IG overleg heeft gekregen. In de ontwerp implementatiebesluiten wordt door OPTA geen eenduidig pad gewezen voor de oplossing van dit probleem.

YouCa stelt zich op het standpunt dat de rechtenkwestie een zaak is tussen de alternatieve aanbieder en de programma-aanbieders/rechthebbenden. Zo horen Ziggo/UPC ook geen garanties of bewijzen voor verkrijging van auteursrechten vooraf via referentieaanbod of contracten te kunnen eisen. Ziggo/UPC dienen de rtv- signalen gewoon te leveren onder alle omstandigheden, totdat in een door de rechthebbenden aangespannen rechtszaak door de rechter is uitgemaakt dat er een inbreuk op het auteursrecht is.

Anderzijds dient vooraf wel klip en klaar helder te zijn welke maatregelen succesvol genomen kunnen worden indien door de weigerachtige opstelling van programma-aanbieders/-gerechtigden wederverkoop niet van de grond komt. Dit geldt à fortiori voor het geval kabelexploitanten (mede)eigenaar zijn van de programmarechten.

OPTA wordt, gezien het grote belang van dit onderwerp, uitgenodigd in zijn definitieve implementatiebesluit terzake volledige helderheid te verschaffen.

7.

YouCa streeft, conform de bedoelingen van de toegangsverplichtingen van de marktanalysebesluiten, een eigen klantrelatie na. Hier geldt volgens YouCa als algemene notie dat WLR-C ervan uitgaat dat een alternatieve aanbieder de gehele klantrelatie van UPC/Ziggo overneemt. Dat brengt UPC en Ziggo in de positie van technisch transporteur. Vanuit die optiek dienen zij de verantwoordelijkheid voor hun netwerken te behouden. Anderzijds kunnen aan de toegang tot de netwerken geen eisen worden gesteld met betrekking tot de business-plannen en eigendom en structuur van de wederverkopers.

8.

Hier wordt in algemene zin de vraag gesteld of de ontbundeling van de door UPC en Ziggo aangeboden diensten wel goed geregeld is. Het moet mogelijk zijn om, indien eindgebruikers een contract zijn aangegaan waarin de rtv-diensten contractueel zijn gebundeld met andere diensten van UPC en Ziggo (internet, telefonie), het contract voor deze diensten op elk moment te beëindigen om over te kunnen stappen naar een wederverkoper van de WLRC dienst.

In onze Zienswijze op de tariefbesluiten zullen wij hierop verder ingaan.

II. Nadere afbakening-, detaillering- en wijzigingvoorstellen

De voorstellen zijn opgedeeld in een drietal onderdelen:

1. Nadere afbakening van de definitie van WLR-C Release 1 voor zowel Ziggo als UPC.
2. Wijzigings- en detailleringverzoeken WLR-C Release 1:
 - a. een verzoek tot wijziging op de voorgestelde globale processen of gestelde randvoorwaarden vanuit de referentie-aanbiedingen van Ziggo en UPC evenals de OPTA implementatiebesluiten voor UPC en Ziggo;
 - b. een nadere detaillering op de voorgestelde globale operationele processen vanuit de OPTA implementatiebesluiten voor Ziggo en UPC.
3. Nadere afbakening en procesdetailspecificatie voor WLR-C Release 2.

1. Afbakening Release 1

Vanuit het ontwerp implementatiebesluit WLR-C Ziggo en UPC wordt in de respectievelijke nummers 384 en 439 aangegeven dat Release 1 afgebakend is op eindgebruikers die het basisabonnement afnemen en geen additionele diensten geleverd krijgen.

Wijzigingsvoorstel 1:

In het OPTA implementatiebesluit Ziggo nummer 384 en UPC nummer 439 wordt een niet limitatieve lijst van productelementen geïntroduceerd door het woord “zoals”. Om de definitie van Release 1 helder af te bakenen stelt YouCa voor de lijst limitatief te maken.

Limitatieve lijsten:

- voor Ziggo betekent dit: aanvullende digitale televisiezenders, internettoegang, of telefonie.
- voor UPC betekent dit: digitale televisie, internettoegang, of telefonie.

Dat betekent dat andere factuurregels of productleveringen (vb. een digitale decoder) dan deze limitatief opgesomde producten, geen reden kunnen zijn om de klant niet over te dragen aan een WLR-C wederverkoper indien deze daarom verzoekt.

Wijzigings-/detailleringvoorstel 2:

Vanuit de definitie van de aansluiting verzoekt YouCa OPTA tot het expliciet maken dat er geen uitzondering in Release 1 wordt gemaakt op basis van het type aansluiting, maar dat het alle aansluitingen betreft op het omroeptransmissieplatform van UPC en Ziggo. (implementatiebesluit Ziggo nummer 384 en UPC nummer 439) .

Het type aansluiting mag in release 1 geen beperkende voorwaarde zijn aangezien de klantrelatie slechts administratief wijzigt en het geen verandering betreft van levering. Hiermee wordt het mogelijk verschillende type aansluitingen (met een basisabonnement) over te nemen van Ziggo of UPC. Dit verzoek is conform de OPTA aanwijzing zoals beschreven in het implementatiebesluit Ziggo C1 ii en UPC C1 iii).

2. Wijzigings- en detailleringsverzoeken WLR-C Release 1

Het ontwerp implementatiebesluit WLR-C Ziggo en UPC geeft in de nummers 398 en 453 (onder het kopje Ordering en facturering) aan dat Ziggo en UPC zorgdragen voor een zo effectief en efficiënt mogelijke inrichting van het orderingsproces.

Als verdieping op deze nummers heeft YouCa een aantal essentiële operationele detailprocesspecificaties opgesteld die het voor YouCa en andere WLR-C verkopers mogelijk maken hun kernprocessen efficiënt in te richten. Deze detail(proces)specificaties en wijzigingsvoorstellen zijn in dit document ingedeeld in:

- Order- en aansluitprocessen
- Wholesale facturatie
- Service processen
- Overige wijzigings- de detailleringsverzoeken

Order en aansluitprocessen

Wijzigingsvoorstel 3 – elektronische realtime interfaces:

Vanuit het ontwerp implementatiebesluit Ziggo en UPC wordt aangegeven dat de interfaces m.b.t. het verkoop- en orderproces niet noodzakelijkerwijs elektronisch en realtime zijn en mogelijk via een portalconcept gaan werken.

Het niet realtime beschikbaar zijn van deze elektronische interfaces vanaf de start van release 1 werpt in de telefonische- als ook internetverkoopprocessen onoverkomelijke discriminatoire drempels op. Daarnaast zorgen de dan geïntroduceerde handelingen voor hoge kosten in de aansluit- en mutatieprocessen.

Vanuit procestechnisch oogpunt verzoekt YouCa aan OPTA om Ziggo en UPC in een realtime elektronische interface te laten voorzien bij de start van Release 1. Deze interface dient geautomatiseerd, real time en koppelbaar te zijn aan YouCa applicaties en volstaat niet in een portal concept (implementatiebesluit UPC C1 xviii). Het betreft de volgende gewenste elektronische interfaces voor zowel Ziggo als ook UPC:

- de postcode check (de ready for service controle)
- de informatiedienst (om clean orders in de interface te garanderen)
- de daadwerkelijke orderinterface (verzoeken tot uitvoering).

Wijzigingsvoorstel 4 – fair use policy elektronische interfaces:

OPTA voorziet in het opstellen van een fair use policy voor de interfaces van Ziggo (nummers 236 en c1 xviii) en UPC (nummers 231 en c1 xviii).

YouCa stelt zich op het standpunt dat de uitgangspunten voor deze fair use policy door OPTA verder gespecificeerd worden dan de in deze artikelen gebruikte tekst.

Redelijk lijkt dat YouCa ongelimiteerd gebruik moet kunnen maken van de postcode check- en de informatiedienst-interfaces zolang er aan het opvragen van informatie een



verzoek van een potentiële YouCa klant ten grondslag ligt. Dus ongelimiteerd, maar met fair use policy (alleen gebruik waarvoor hij bedoeld is).

Detaileringsvoorstel 5 – response tijden elektronische interfaces:

Voor alle elektronische interfaces dient te gelden dat de technische responsetijden van de interface:

in het geval van bevragingen nooit meer dan 1 seconde mag bedragen bij 10 concurrent (gelijktijdige, parallelle) requests van de specifieke interface.

in het geval van mutaties nooit meer dan 2 seconden mag bedragen bij 10 concurrent (gelijktijdige, parallelle) requests van de specifieke interface.

Wijzigingsvoorstel 6 – correcte werking postcode leveringscontrole:

Momenteel wordt voor de correcte werking van de elektronische postcode check bij UPC verwezen naar de website UPC (nummer 203).

YouCa verzoekt Ziggo tot een implementatie van een postcode check via realtime automatische interface die de garantie biedt het volledige verzorgingsgebied van Ziggo af te dekken.

YouCa verzoekt UPC tot een implementatie van een postcode check via realtime automatische interface die de garantie biedt het volledige verzorgingsgebied van UPC af te dekken.

Wijzigingsvoorstel 7 - orderuitvoeringsbevestiging:

YouCa verzoekt in het operationele aansluitproces om naast een elektronische bevestiging van de uitvoering van een order met de geplande aansluitdatum, ook de acceptatie van de order aan YouCa elektronisch te melden met daarbij de definitieve aansluitdatum.

Hiermee bevestigen Ziggo en UPC de totstandkoming van de daadwerkelijk levering en wordt voorkomen dat de consument op onterechte wijze een dubbele rekening ontvangt indien de geplande en gecommuniceerde datum niet wordt nagekomen door Ziggo of UPC.

Wijzigingsvoorstel 8 – sanctionering:

De bijlage boetes ontbreekt die WLR-C wederverkopers kunnen opleggen aan UPC en Ziggo met betrekking tot het niet of niet volledig nakomen van gemaakte afspraken.

YouCa verzoekt Opta om een aanwijzing te geven wat op het gebied van geldelijke sanctionering redelijk is. Bijvoorbeeld de sanctie aan Ziggo of UPC op te leggen in geval van het niet nakomen van de definitieve afgesproken orderuitvoerdatum of het niet tijdig beschikbaar stellen van de elektronische interfaces voor het verkoop- en orderproces.

Wijzigingsvoorstel 9 – opzegtermijn eindgebruikers:



YouCa vraagt OPTA om vast te stellen dat de definitieve aansluitdatum op maximaal 30 kalenderdagen na orderinleg is en dat deze 30 dagen niet pas starten op moment van verstrijken van de opzegtermijn.

Wijzigingsvoorstel 10 – opzegtermijn eindgebruikers:

YouCa vraagt OPTA de opzegtermijn nader te specificeren tot een opzegtermijn van maximaal 30 dagen voor alle eindgebruikers (ongeacht of deze een contract voor bepaalde of onbepaalde tijd hebben).

Wijzigingsvoorstel 11 – annuleren ingelegde order:

UPC hanteert in haar referentieaanbod voor het annuleren van een ingelegde order een periode van 7 dagen voor de orderuitvoerdatum. Ziggo benoemt deze periode in haar referentieaanbod niet.

YouCa stelt voor om zowel voor Ziggo als voor UPC een periode van 7 kalenderdagen voor de orderuitvoerdatum te hanteren voor het annuleren van een ingelegde order. Dit om een werkbare situatie te creëren.

Wijzigingsvoorstel 12 – verval annuleringskosten ingelegde orders:

YouCa stelt voor dat tijdens de eerste 3 maanden na marktopening gekeken gaat worden naar het marktconforme percentage (dat onder meer afhankelijk is van de annuleringen tijdens de consumenten afkoelperiode). Op basis van de annuleringen in de eerste periode dient een marktconforme grens en tarief voor overschrijdingen vastgesteld te worden.

Wholesale Facturering

Vanuit het ontwerp implementatiebesluit wordt de methode aangegeven voor de Wholesale verrekening. Het betreft de betaling van individuele consumentenrekeningen met het originele consumentenbedrag door de WLR afnemer aan Ziggo en UPC gecombineerd met een tweede separate geldstroom waarin het consumentenbedrag minus het Wholesale tarief wordt verrekend tussen de Ziggo/UPC en de WLR wederverkoper (afnemer).

Het ontwerp implementatiebesluit geeft in de nummers 402 en 457 aan dat Ziggo en UPC zorgdragen de wholesale facturen probleemloos geschikt te maken zijn voor elektronische verwerking door de WLR afnemer.

In het onderstaande, worden met betrekking tot het factureringsproces tussen Ziggo/UPC en de WLR afnemers, een aantal detailleringen aangebracht, die invulling geven aan een efficiënte en effectieve manier van elektronische verwerking van de facturering in de systemen van WLR-C wederverkopers/afnemers.

Wijzigings-/detailleringvoorstel 13 – Elektronische facturen:

- Facturen bevatten individuele factuurregels per attribuut per consument met unieke coderingen waaraan het specifieke product/dienst is te herkennen (Basis TV pakket, evt. service kosten voor monteur).

- Facturen bevatten een, eerder in het orderproces aan YouCa gecommuniceerd, uniek UPC/Ziggo nummer per consument, waarmee YouCa de klant terug kan vinden in haar administratie en waaraan YouCa kan refereren in haar communicatie met UPC en Ziggo.
- Facturen bevatten de leveringsperiode (begin- en einddatum waarvoor de kosten in rekening worden gebracht).
- YouCa ontvangt een wholesale-factuur voor een gedeelte van het reguliere (abonnements-)bedrag bij de eerste en laatste facturering voor die eindgebruiker (aansluitend op referentieaanbod UPC nummer 239).

Wijzigings-/detaillering voorstel 14 - Wholesale facturatieproces

- YouCa heeft het recht de facturatiebestanden volledig te weigeren indien deze technisch niet voldoen aan de door Ziggo en UPC gedefinieerde bestandspecificaties. YouCa is namelijk van mening dat als één onderdeel van het bestand niet voldoet, de betrouwbaarheid van het hele bestand ter discussie komt.
- YouCa heeft het recht de individuele UPC/Ziggo wholesale facturen te weigeren, met opgave van reden, die niet matchen met de daadwerkelijk leveringen aan YouCa consumenten vanuit haar eigen administratie (binnen 5 werkdagen na versturing door Ziggo/UPC).
- YouCa verwittigt Ziggo/UPC binnen 5 werkdagen na ontvangst van de technische correcte elektronische factuur over de facturen waarover een dispuut is.
- YouCa verstuurt een tegenfactuur ter verrekening van de Wholesale kosten, inclusief factuurnummer naar Ziggo en UPC voor de facturen die akkoord zijn en betaalbaar worden gesteld.
- Indien de Ziggo/UPC rekening aan het einde van het dispuut alsnog terecht bleek te zijn volgt de tegenfactuur vanuit WLR afnemer en betaalbaarstelling conform voorgaande procedure.
- De betalingsperiode van “Retail Ziggo/UPC factuur” door WLR-C partijen start op moment van akkoord op factuurregels (maximaal 5 werkdagen na versturen facturen door Ziggo en UPC). Deze betalingsperiode is identiek en gekoppeld aan de verrekening van de wholesale factuur van WLR-C partij aan Ziggo/UPC. Indien Ziggo en UPC over de “geaccordeerde” rekening van WLR-C partijen een dispuut starten leidt dit tot uitstel van betaling van de geaccordeerde facturen door YouCa.
- Rekeningen waarover een dispuut is worden besproken via de service account manager en kunnen nooit aanleiding geven tot het afsluiten van de consumenten aansluiting door Ziggo/UPC.

Wijzigingsvoorstel 15 - Wholesale betalingsberekening

Als aanvulling op Implementatiebesluit OPTA UPC nummer 441 en Ziggo nummer 386 gaat YouCa uit van het standpunt dat alle gefactureerde bedragen, conform de Nederlandse wetgeving, inclusief BTW zijn.

Wijzigings-/detaillering voorstel 16 -Rekeninginterface detailspecificatie

- Uiterlijk 2 weken na finale goedkeuring referentiedocument WLR-C voor Ziggo en UPC dienen beide partijen een detailspecificatie en voorbeeldbestand van de elektronische factuurbestanden beschikbaar te stellen.

- Minimale bestandseisen:
 - De bestanden zijn in een gangbaar format voor elektronische gegevensuitwisseling.
 - Bij iedere informatieuitwisseling wordt in ieder bestand informatie aangeleverd waartegen de inhoud van het bestand kan worden gevalideerd en de bestandsoverdracht kan worden gecontroleerd.

Wijzigings-/detailleringenvoorstel 17 - Startdatum Wholesale verrekening

- De startdatum voor wholesale facturering is de eerste dag vanaf het leveringsmoment. Dat houdt in dat Ziggo/UPC de consument tot deze datum kan factureren voor de eigen reguliere retaildienst. De startfactureringsdatum wholesale is derhalve de datum van de eerste leveringsdag.

Service processen

Wijzigings-/detailleringenvoorstel 18 – nadere onderhandeling over service proces

Opta stelt in het algemeen dat details mbt service levels in constructief overleg en in overeenstemming nader uitgewerkt dienen te worden (implementatiebesluit UPC nummer 375 en Ziggo nummer 334).

Voor alle processen dienen doorlooptijden, reactietijden, de percentages conform SLA en niet conform SLA en boetebepalingen helder te zijn. De op voorhand door UPC en Ziggo genoemde eisen en uitgangspunten zijn echter niet acceptabel voor YouCa én de eindgebruiker. Voorstel van YouCa is om hierover uiterlijk twee weken na het definitieve implementatiebesluit uitsluit te hebben.

Wijzigings-/detailleringenvoorstel 19 – 1^e en 2^e lijns serviceproces samenwerking

Met betrekking tot de afstemming te bereiken over 1e en 2e lijnsamenwerking (nummer 212, 213 en 227 van het Referentie aanbod UPC) wil YouCa:

- dat UPC/Ziggo, in het geval de eindgebruiker rechtstreeks met UPC of Ziggo contact opneemt voor 1e lijnsondersteuning, doorverwijst naar de YouCa helpdesk (nummer 211 uit RA UPC),
- werken met een eigen servicelijst en –methodiek, welke voor het doorzetten van issues naar de 2^e lijns (UPC/Ziggo) gebaseerd kan zijn op UPC/Ziggo checklists,
- dat de servicetijden van de Servicedesks van Ziggo en UPC gelijkgetrokken worden,
- meer helderheid krijgen over wanneer een service call terecht of onterecht is en wat de reguliere percentages hiervoor zijn,
- dat UPC/Ziggo al hun storingshandelingen (af)melden aan YouCa,
- dat UPC en Ziggo alle servicetarieven die doorbelast gaan worden, voor uitvoering van de serviceopdracht, ter goedkeuring aan YouCa aanbieden.

Wijzigings-/detailleringenvoorstel 20 - verhuizingen WLR-afnemer naar buiten dekkingsgebied

De beperking dat een naar YouCa overgestapte eindgebruiker, vanwege verhuizing naar een adres buiten zijn huidige dekkingsgebied van de kabeltransporteur, wel kan opzeggen, maar zijn afgenomen dienst niet kan meeverhuizen naar een ander dekkingsgebied, moet worden opgeheven. Deze beperking is onlogisch en onhandig

voor de consument en werpt een drempel op voor verhuizende klanten die bij YouCa willen blijven. Zij zullen zich dan namelijk eerst op het basispakket van een aanbieder die niet hun keuze is moeten abonneren om daarna weer over te stappen op YouCa.

YouCa vraagt OPTA het in nummer 447 UPC en nummer 392 Ziggo gestelde voor Release 1 uit te breiden met het ondersteunen van de serviceprocessen voor de overstappen naar een ander dekkinggebied.

Wijzigings-/detailleringsvoorstel 21 – mutaties

YouCa acht de doorlooptijden voor mutaties onwerkbaar ook indien deze conform de huidige doorlooptijden van UPC en Ziggo worden doorgevoerd (binnen 30 – 36 dagen). YouCa vraagt OPTA de service orderdoorlooptijden voor mutaties vast te stellen op een termijn van 5 werkdagen.

Wijzigings-/detailleringsvoorstel 22 – Storing en onderhoud

YouCa verzoekt een elektronische interface met UPC en Ziggo, conform EOI, voor onderhoudsverzoeken (nummer 454 implementatiebesluit WLR-C UPC).

Wijzigings-/detailleringsvoorstel 23 – (Storings) onderhoud door UPC/Ziggo monteur

In het geval dat UPC/Ziggo een monteur inschakelen voor service activiteiten dienen de volgende regels in acht genomen te worden ter bescherming van het commercieel belang van YouCa en de eindgebruiker:

- De UPC/Ziggo monteur verricht alleen servicematige activiteiten. Er mag geen enkele zelfstandige, niet service gerelateerde activiteit zoals verkoop, of communicatie ten nadele van YouCa of ten voordele van UPC/Ziggo met de klant plaatshebben.
- YouCa zal in voldoende mate door UPC en Ziggo geïnformeerd moeten worden om in staat te zijn om de storingsoplossings en -service activiteiten van de UPC/Ziggo monteur te kunnen verifiëren bij de eindgebruiker. Mede teneinde te kunnen toetsen of UPC en Ziggo zich aan de wettelijke richtlijnen m.b.t. klantbenadering hebben gehouden (ontwerp implementatiebesluit van OPTA aanwijzing tot wijziging xvii voor UPC en xvi voor Ziggo).
- YouCa wil ten behoeve van de consumentenfacturatie en Wholesale verrekening dat naast de service call gegevens ook de reden, de bestede tijd en de gemaakte kosten elektronisch door UPC/Ziggo worden teruggekoppeld aan YouCa. YouCa behoudt zich het recht voor om onder opgaaf van de reden een factuur te weigeren.

Overige Release 1 wijzigings- en detailleringverzoeken

Wijzigingsvoorstel 24 – Service levels operationele dienstverlening

YouCa acht het noodzakelijk dat de service level eisen met betrekking tot performance vastliggen. Zij zijn van mening dat dit geen onderdeel mag zijn van onderhandelingen tussen wederverkoper en UPC/Ziggo.

YouCa wenst dat de Service levels voor de operationele dienstlevering door zowel Ziggo als ook UPC ten tijde van het finaal implementatiebesluit zijn gespecificeerd, inclusief de reguliere en irreguliere storings- en onderhoudstijden. Hierdoor ontstaat helderheid over de overall performance die geboden wordt aan de eindconsument.

Wijzigingsvoorstel 25 – minimale ordercapaciteit

De ordercapaciteit wordt momenteel gerelateerd aan de capaciteit van het reguliere retailbedrijf van UPC en Ziggo. YouCa vraagt OPTA om een nadere specificering van de aantallen, maar gaat uit van een capaciteit per wederverkopende WLR-C partij van minimaal 10.000 orders per dag in Release 1. Deze capaciteit acht YouCa noodzakelijk gezien haar marktambities.

Wijzigingsvoorstel 26 – oplevering van detailspecificaties/acceptatie criteria

Gedurende de bouw- en implementatiefase van Release 1 dienen de wederverkopers hun systemen en interfaces te bouwen en af te stemmen op de verschillende systemen en interfaces van Ziggo en UPC. Om aansluitend op deze zes weken durende bouw- en implementatiefase ook daadwerkelijk te kunnen starten met testen van interfacing verzoekt YouCa aan OPTA om er op toe te zien dat:

- de functionele en technische detailspecificaties op het moment van het finale implementatiebesluit gereed zijn en worden opgeleverd aan YouCa,
- de technische test- en acceptatiecriteria voor WLR-C wederverkopende partijen door Ziggo en UPC op te laten leveren op het moment van het finale implementatiebesluit,
- er geen specificatiewijzigingen plaatsvinden aan de interfaces zonder wederzijds goedvinden.

3. Release 2

Afbakening Release 2

Wijzigings-/detailleringvoorstel 27 - Afbakening Release 2

Vanuit het OPTA implementatiebesluit (nummer 448 UPC en 393 Ziggo) wordt helder naar voor gebracht dat in Release 1 eindgebruikers geen aanvullende diensten van Ziggo en UPC aan hun eindgebruikers kunnen worden geleverd indien de betreffende eindgebruiker is overgestapt naar een andere WLR afnemer.

YouCa verzoekt OPTA tot het opnemen van een nadere specificering van Release 2 op een dusdanige manier dat UPC en Ziggo geen overname van eindgebruikers mogen blokkeren of weigeren op basis van een bundeling van betaalde of onbetaalde producten en diensten tot één (prijs)pakket.

Wijzigings-/detailleringvoorstel 28 - specificatie en implementatiefase Release 2

YouCa stelt voor dat OPTA specifieke termijnen benoemt in de reeds afgebakende implementatietijd voor Release 2 waarin Ziggo en UPC nadere detailleringen over processen, Wholesale verrekening en interfaces dienen af te stemmen in samenspraak met de WLR-C afnemende partijen. Indien partijen in deze periode niet tot overeenstemming komen wordt OPTA gevraagd een definitief standpunt in te nemen.

YouCa, 11 december 2009

OPTA
Attn. Mr. J. Francke
Muzenstraat 41
2511 WB Den Haag
Den Haag

Bilthoven, 8 november 2009

Geacht College, geachte heer Francke,

Naar aanleiding van de onderzoeksrapportage van Ordina aangaande de Operationaliseringsvoorstellen van UPC en Ziggo wil Your.TV graag haar standpunten toelichten.

Ordina adviseert het zogenaamde 'Verzekeringsmodel' en het 'Groeimodel'. Onderstaand zal Your.TV per model haar standpunt toelichten. Daarnaast wil Your.TV aan aantal algemene opmerkingen maken ten aanzien van de Operationaliseringvoorstellen en het onderzoek daarnaar door Ordina.

Verzekeringsmodel

Het basis uitgangspunt dat de klant centraal staat en er een soepele overgang is van Aanbieder naar Afnemer blijft ook voor Ordina een belangrijk uitgangspunt. Your.TV kan dit alleen maar onderschrijven. Door het toepassen van het Verzekeringsmodel wordt het orderproces versimpeld wat een snellere implementatietijd tot gevolg heeft en lagere implementatiekosten. Bovendien kent het model geen nadelige gevolgen voor de klant, waardoor Your.TV het advies van Ordina deelt en het wenselijk acht het verzekeringsmodel als uitgangspunt te nemen.

Mocht in een incidenteel geval de order niet juist zijn en wenst de klant niet over te stappen naar Afnemer, dan wordt dit naar aanleiding van de standaard bevestigingsbrief vanuit Aanbieder snel gesignaleerd door de klant. Vervolgens is er meer dan voldoende tijd om de foutieve order te corrigeren omdat Aanbieders vanuit de algemene voorwaarden één maand opzegtermijn hanteren.

Groeimodel

Your.TV is van mening dat het Groeimodel, zij het met enige aanscherpingen, een zeer goed uitgangspunt is voor de Operationaliseringvoorstellen. Vooral door gebruik te maken van de standaardprocessen en aanwezige systemen wordt de implementatietijd enorm verkort en worden de implementatiekosten beperkt.

Het grootste bezwaar van Your.TV is dat bij het Groeimodel, zoals beschreven in het advies van Ordina, Aanbieders inzicht behouden in klantgegevens van Wholesale klanten. Wholesale klanten

blijven namelijk geserved worden vanuit de huidige CRM systemen van Aanbieders om zo maximaal gebruik te maken van bestaande systemen en processen. Enige verschil is dat de factuur naar de Afemer gestuurd wordt i.p.v. de klant. Aanbieders krijgen hiermee direct inzicht in de performance van Afnemers en kunnen gerichte marktwerking doen op klanten die overgestapt zijn. Naar mening van Your.TV is dit niet wenselijk en niet acceptabel in het kader van het WLR-C besluit. Your.TV heeft een alternatief uitgewerkt waarbij dit bezwaar omzeild wordt en toch gebruik gemaakt kan blijven worden van de standaardprocessen en huidige systemen. Dit proces is uitgewerkt in bijlage 1.

In het model zoals door Your.TV uitgewerkt, wordt een keuze gemaakt voor een centraal ordersysteem. Net als Ordina ziet Your.TV veel voordelen in een centraal ordersysteem zoals betrouwbare geautomatiseerde orderverwerking, een combinatie met een Portal t.b.v. communicatie tussen Afnemers en Aanbieders en een beperkt aantal te bouwen interfaces. Juist door gebruik te maken van een centrale (order)Portal wordt het eenvoudiger om de verschillen in alle CRM systemen en databases te overbruggen. Gegevens worden d.m.v. gestandaardiseerde interfaces en vooraf bepaalde requirements zodanig aangeleverd dat alles feilloos verwerkt kan worden door de reeds aanwezige geautomatiseerde orderprocessen bij Aanbieders. Verder zorgt een centrale Portal voor effectieve communicatie met betrekking tot individuele klantstoringen (2^e lijn support), blokstoringen en werkzaamheden zodat Afnemers haar klanten snel kunnen informeren en Afnemers bij haar eigen klantcontacten in staat zijn de juiste informatie te verstrekken. Naar mening van Your.TV vergt dit een kleine investering die Afnemers in staat stelt haar klanten goed te informeren en zal het resulteren in een betrouwbaar eenvoudig overstapproces en lagere kosten voor verwerking van orders. (waarbij mutaties gelijk staan aan orders)

Algemeen

1. Ordina stelt dat het Groei- en Verzekeringsmodel zorgen voor een snellere implementatie en lagere implementatiekosten. Ordina doet echter geen concrete uitspraak over de naar haar idee verwachte implementatietijd en implementatiekosten. Your.TV verneemt van een onafhankelijke derde partij als Ordina graag een indicatie van doorlooptijd en kosten.
2. In de Operationaliseringvoorstellen word gesproken over aansluitkosten en wederkerende kosten. Noch Ordina noch UPC en Ziggo geven een onderbouwing of validatie van deze kosten. Your.TV wenst graag een onderbouwing van deze kosten zowel door UPC als Ziggo als de validatie daarvan door Ordina, zodat er duidelijkheid ontstaat over alle kosten gerelateerd aan de initiële implementatie als wel over de kosten na daarna. Voor de volledigheid gaat Your.TV er vanuit dat er naast deze kosten enkel nog sprake is van het Wholesale tarief. Mocht dit anders zijn, dan verneemt Your.TV graag per omgaande welke andere kostencomponenten er voorzien zijn.

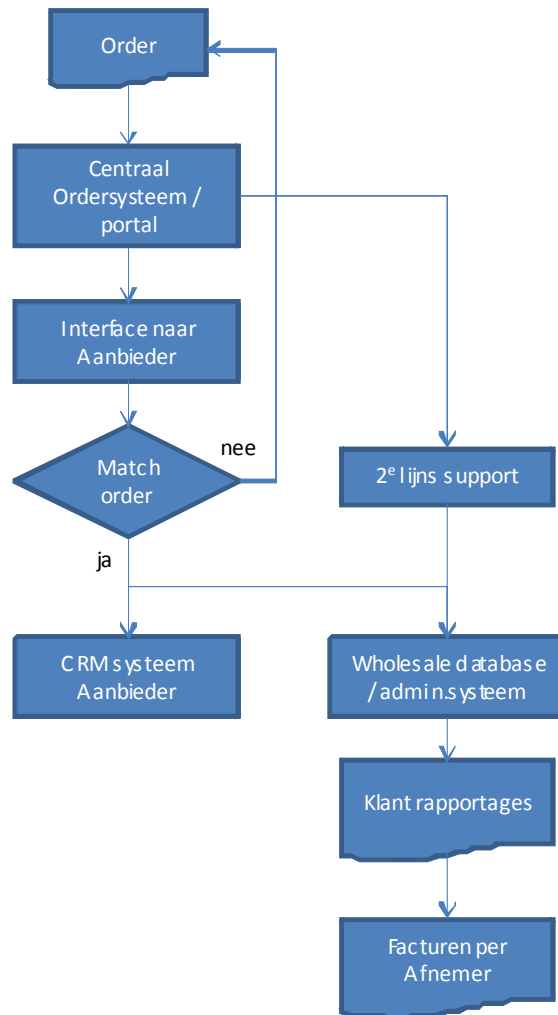
3. UPC geeft aan dat er personeel opgeleid moet worden. Zowel in het voorstel van UPC zelf als de voorstellen van Ordina en Your.TV wordt uitgegaan van automatische orderverwerking. Your.TV vraagt zich af waar deze opleiding toedient?
4. UPC stelt dat er aanpassingen plaats moeten vinden in de IVR zodat niet iedereen geconfronteerd wordt met de wederverkoopdienst. Kan UPC dit toelichten? Naar mening van Your.TV hebben Wholesale klanten enkel contact met hun Afnemer en zal Afnemer contact hebben via de Portal danwel in geval van escalatie of noodzakelijk persoonlijk contact met de wederverkoop support desk. Aannemers en Wholesale klanten zullen geen contact opnemen via de IVR van UPC.
5. UPC geeft aan 1 aanbieder per keer aan te kunnen sluiten. Op basis van het Groeimodel en de voorgestelde Centrale Portal lijkt dit allerminst noodzakelijk. De aanpassingen in de systemen van UPC zijn generiek voor alle Afnemers. Bovendien is er op basis van de voorgestelde Centrale Portal slechts 1 interface richting Aanbieder. Hiermee kunnen naar mening van Your.TV alle Afnemers gelijktijdig aangesloten worden.
6. UPC geeft aan dat bij opzegging het klantnummer vervalt. Your.TV vraagt zich of dit bij Ziggo ook het geval is. Om de communicatie tussen Afnemer en Aanbieder te optimaliseren wenst Your.TV dat er voor Wholesale klanten een al dan niet nieuw uniek klantnummer beschikbaar is dat bij zowel Aanbieder als Afnemer bekend is.
7. De orderverwerking van UPC en Ziggo blijft beperkt tot ongeveer 100.000 per jaar per Aanbieder. Aangezien er seizoensinvloeden zijn, zal de capaciteit nooit maximaal benut kunnen worden. Bij een naar mening van Your.TV zeer hoge capaciteitsbenutting van 75%, zal er na de reguleringsperiode van 3 jaar maximaal 8% marktaandeel te verdelen zijn onder alle Afnemers. Dit komt niet overeen met de uitgangspunten in het WLR-C besluit en het beperkt de groeikansen van Afnemers.
8. Ziggo geeft aan dat er een match plaats vindt o.b.v. naam, postcode en huisnummer. Het is algemeen bekend dat deze manier van matching minder betrouwbaar is als matching op een uniek gegeven zoals klantnummer. Net als in het voorstel van UPC, stelt Your.TV voor om primair te matchen op basis van kantnummer en indien niet beschikbaar o.b.v. naam, postcode, huisnummer. Ook Ziggo beschikt over een uniek klantnummer en maakt hier zelf veelvuldig gebruik van bij de identificatie van klanten.

9. Ziggo geeft aan dat indien er nog een actieve klant geregistreerd staat op het adres van een nieuw aangebrachte klant door Afnemers, de nieuwe order pas verwerkt kan worden zodra de actieve klant zich afgemeld heeft. Your.TV is van mening dat Afnemers niet verantwoordelijk gehouden kunnen worden voor fouten in de administratie van Aanbieders. Indien Afnemers een order aanbieden, dan dient deze doorgevoerd te worden ongeacht de administratieve status bij Aanbieders.
10. Ziggo geeft aan dat het noodzakelijk is het netwerksysteem 'Cramer' aan te passen zodat, zichtbaar is of het een Wholesale klant betreft. Naar mening van Your.TV is het niet noodzakelijk om in het netwerksysteem kenbaar te maken of het een 'eigen aansluiting' is of 'Wholesale aansluiting'. Voor het netwerksysteem is het naar mening van Your.TV enkel noodzakelijk te weten of de aansluiting actief of inactief dient te zijn.
11. Ziggo geeft aan dat het niet of slecht betalen van Wholesale klanten een nieuw proces is en nieuw ingericht moet worden. Your.TV verzoekt om een toelichting op dit standpunt.
12. In aanvulling op punt 11, zal Your.TV haar klanten zelf factureren en zal er geen factuurrelatie zijn tussen Wholesale klanten en Ziggo of UPC. Indien Your.TV wenst dat een klant afgesloten wordt wegens betalingsachterstand, zal zij hiertoe een order tot fysieke afsluiting indienen. Naar mening van Your.TV staat dit verzoek niet gelijk aan een opzegorder, omdat de Wholesale klant o.b.v. een incassotraject vanuit Afnemer weer herangesloten kan worden. Gedurende dit traject blijft de Wholesale klant een relatie van Afnemer. Het is niet wenselijk dat deze statuswijzigingen zichtbaar zijn in de CRM systemen van Aanbieders om te voorkomen dat er direct marktwerking op plaats vindt. Op basis van het Groeimodel zoals voorgesteld is dit wellicht lastig in te regelen. Your.TV verzoekt Ordina specifiek te kijken naar mogelijkheden om dit soort informatie maximaal af te schermen van de Consumer afdelingen van Ziggo en UPC. Mocht blijken dat deze informatie niet af te schermen is dan verzoekt Your.TV OPTA hieromtrent gedragsregels op te stellen.

Met vriendelijke groet,

Your.TV

Bijlage 1: Groeimodel 'Your.TV'



- Basis is het groeimodel zoals Ordina voorspelt met een centrale portal
- Nadeel Groeimodel is dat Aanbieder ook wholesale klanten factureert en daarmee inzicht heeft in bedrijfsvoering van individuele Afnemers. Dit is onwenselijk
- In het centrale ordersysteem wordt de Aanbieder bepaald en zit een aanbieder specifieke interface voor automatische order matching en daarna een koppeling t.b.v. automatische orderverwerking
- Dit proces stelt voor dat er een product gecreëerd wordt 'analoge televisie wholesale' tegen Euro 0,00 waarmee alle wholesale klanten in het CRM systeem van Aanbieders staan.
- In het CRM systeem worden o.b.v. orderverzoeken de standaardprocessen gevolgd
- Voor afsluiting, verhuizen etc waar mogelijk tarieven voor berekend worden zal o.b.v. de indicatie wholesale klant niets berekend of gefactureerd moeten worden.
- Tevens mag er geen standaardcommunicatie verzonden worden vanuit de systemen zoals bij leegstand etc.
- Gelijktijdig met de orderverwerking (na match) wordt de specifieke informatie m.b.t. Afnemers doorgezet naar een administratiesysteem. In beginsel kan dit zelfs een Access database zijn.
- Uit de database / het admin.systeem kunnen eenvoudige rapportages gedraaid worden m.b.t. aantal klanten per afnemer en aantal mutaties.
- Vanuit de Portal worden ook 2° lijns supportmeldingen doorgezet naar de wholesale database inclusief resultaat 'terecht' / 'onterecht' alsmede alle storingsmeldingen etc.
- O.b.v. rapportages kan eenvoudig een (handmatige) factuur voor Afnemers opgesteld worden.

Zienswijze van Ziggo op het Ontwerp Implementatiebesluit WLR-C: Ziggo met kenmerk OPTA/AM/2009/202878 de dato 30 oktober 2009

Inleiding

Ziggo heeft kennis genomen van het Ontwerp Implementatiebesluit WLR-C van 30 oktober 2009 (hierna: "Implementatiebesluit") dat is gebaseerd op het Besluit Wholesale omroepmarkt Ziggo (hierna: "Marktanalysebesluit") van 5 maart 2009. Zoals hierna meer specifiek aan de orde wordt gesteld, heeft OPTA bij de voorgestelde implementatie op wezenlijke punten het verband met het Marktanalysebesluit uit het oog verloren, miskent OPTA de marktrealiteit en de rechtmatige belangen van Ziggo, negeert OPTA de auteursrechtelijke complicaties en heeft OPTA de beoogde implementatiemaatregelen onvoldoende doordacht. Handhaving van de door OPTA beoogde implementatieprocedure en de aanwijzingen op het referentieaanbod van Ziggo (hierna: "RA") zullen voor Ziggo leiden tot onwerkbaar situaties.

In deze zienswijze zal ingegaan worden op de in het Implementatiebesluit aangekondigde maatregelen waarbij aangesloten zal worden bij de volgorde, rubricering en nummering van het dictum van het Implementatiebesluit. De zienswijze heeft aldus betrekking op het volledige Implementatiebesluit. De zienswijze laat alle overige door Ziggo aangevoerde bezwaren en aanhangig gemaakte procedures onverlet. Waar relevant zal Ziggo tevens verwijzen naar het op 30 november 2009 door OPTA gepubliceerde ontwerp-tariefbesluit.

Contractuele voorwaarden

- i OPTA verzoekt Ziggo alle contractuele en juridische voorwaarden op te nemen in het RA. Zoals Ziggo reeds heeft aangegeven in de Industry Group (hierna: "IG") betreft het hier een aantal gebruikelijke contractsbepalingen. Ook de IG-leden hebben meermaals aangegeven dat naar hun mening dergelijke bepalingen niet in een RA thuis horen. Dit punt is inmiddels echter ingehaald door de realiteit, aangezien Ziggo reeds een conceptovereenkomst heeft opgesteld waarin alle contractuele en juridische voorwaarden zijn opgenomen en deze zijn daarmee dan ook kenbaar voor potentiële afnemers van de dienst WLR-C. De overeenkomst zal tezamen met het RA worden gepubliceerd. De opmerking van OPTA op dit punt is daarmee voldoende ondervangen.

Signaal overname punten ("SOP")

- ii OPTA is van mening dat het RA van Ziggo een te beperkte reikwijdte heeft en zich dient uit te strekken tot *"alle aansluitingen op het omroeptransmissieplatform van Ziggo, en daarmee ook tot de situatie waarin sprake is van levering aan een netwerk van een andere aanbieder via een zogenaamd Signaal Overname Punt "SOP" of een ander type aansluiting dan gewoon is bij een residentiële eindgebruiker"* (randnr. 75 Implementatiebesluit).

OPTA gaat er hierbij kennelijk vanuit dat het SOP betrekking heeft op hetgeen zij in randnr. 899 van het Marktanalysebesluit aanduidt als "groepsaansluiting", zijnde een aansluiting "die een grotere capaciteit heeft dan een standaard kabelaansluiting". In de visie van OPTA zou voor een dergelijke aansluiting evenzeer de WLR-C verplichting dienen te gelden. Zij behandelt de groepsaansluiting in het Marktanalysebesluit in het onderdeel waarin de toepassing van de retail-minus methodiek wordt beschreven, waarmee OPTA er vanuit gaat dat ten aanzien van signaallevering via SOP's ook retailtarieven door Ziggo worden gehanteerd waar de minus op kan worden toegepast. Dit lijkt te worden bevestigd in het ontwerp-tariefbesluit, waar eveneens wordt verwezen naar "nog vast te stellen" retailtarieven voor groepsaansluitingen, die worden gekarakteriseerd als aansluitingen die "niet exact" gelijk zijn aan standaardaansluitingen (randnr. 66 ontwerp-tariefbesluit).

OPTA heeft evenwel geen nadere analyse aan deze gedachtegang ten grondslag gelegd. Dat leidt er toe dat OPTA onvoldoende het specifieke karakter van de SOP onderkent. Het betreft hier een vorm van dienstverlening die zeer fundamenteel verschilt van standaard residentiële aansluitingen. Essentieel is dat het hier geen aansluitingen betreft waarmee Ziggo residentiële eindgebruikers bedient. Bij levering van signalen op SOP's is geen relatie met eindgebruikers aan de orde en Ziggo rekent geen retailtarieven voor dergelijke levering waar een retail-minus methodiek op kan worden losgelaten. Overigens lijkt OPTA dit in het Marktanalysebesluit in zoverre te onderkennen dat zij in randnr. 215 aangeeft dat het hier een markt betreft waarop aan zakelijke afnemers wordt geleverd zoals zorginstellingen en hotels. OPTA onderkent blijkbaar niet dat hier een wholesale-relatie aan de orde is.

Bij een SOP wordt het rtv-signaal door Ziggo aan een zakelijke afnemer van het signaal "overgedragen", waarna het signaal door deze zakelijke afnemer verder wordt verspreid via het achter het SOP gesitueerde eigen netwerk van de zakelijke afnemer. De eindgebruikers zijn op dit eigen netwerk van de zakelijke afnemer aangesloten, maar niet op het SOP zelf.

De partijen aan wie Ziggo signaal op een SOP overdraagt, vormen een groep van onderling zeer uiteenlopende zakelijke afnemers. Zij nemen op wholesale niveau signalen af van Ziggo op basis van specifiek uitonderhandelde condities. Ziggo is niet betrokken bij de verdere distributie van het signaal achter het SOP. Tot deze groep behoren bijvoorbeeld:

- Instellingen waar meerdere personen tijdelijk of permanent verblijven zoals ziekenhuizen, verzorgingstehuizen, gevangenissen of hotels;
- Recreatieparken;
- De gemeente Edam-Volendam die het van Ziggo ingekochte signaal via het gemeentelijke kabelnetwerk distribueert;
- Energiebedrijven zoals Cogas die het door Ziggo aangeleverde signaal via het eigen kabelnetwerk distribueert.

Ziggo heeft geen invloed op, of bemoeienis met de verdere verspreiding van rtv-signalen door de zakelijke afnemer via het achter het SOP gelegen netwerk. Deze zakelijke afnemers zijn geheel verantwoordelijk voor de relatie en communicatie met de eindgebruikers. Ziggo sluit uitsluitend overeenkomsten op wholesaleniveau met de betrokken zakelijke afnemer, ten aanzien van wie geen retailtarieven worden gerekend (en dus geen retail-minus systematiek kan worden toegepast – in het ontwerp-tariefbesluit laat OPTA deze tarieven open, en nader onderzoek zal uitwijzen dat deze tarieven hoe dan ook niet relevant kunnen zijn voor WLR-C) en met wie specifieke voorwaarden worden onderhandeld die niet aan de orde zijn bij residentiële eindgebruikers met wie Ziggo rechtstreeks contracteert. Ziggo is niet verantwoordelijk voor service en onderhoud van deze netwerken. Ziggo kan niet over dit netwerk beschikken teneinde hierover WLR-C toegang te leveren op dezelfde wijze als zij dit aan eindgebruikers van WLR-C afnemers doet. Evenmin beschikt Ziggo over gegevens van de eindgebruikers die dit signaal uiteindelijk afnemen.

Tegen deze achtergrond is niet goed denkbaar dat het RA voor WLR-C ook levering op wholesaleniveau aan zakelijke afnemers via het SOP zou omvatten. De verwijzing door OPTA naar de afwijkende technische en functionele kenmerken van groepsaansluitingen (randnr. 76 Implementatiebesluit) is niet voldoende om aan te nemen dat een SOP onder de reikwijdte van het Marktanalysebesluit en het Implementatiebesluit valt, nu nergens blijkt dat OPTA met de hiervoor genoemde specifieke kenmerken rekening heeft gehouden en de door haar beoogde verplichtingen zich niet laten toepassen op levering via het SOP. Het ontwerp-tariefbesluit bevestigt dat OPTA in de veronderstelling verkeert dat een SOP "niet exact" hetzelfde is als een standaardaansluiting en dus grotendeels vergelijkbaar is. Deze veronderstelling is onjuist.

Uitbreiding van de reikwijdte van het RA met SOP's dient ook niet het doel dat OPTA met het Marktanalysebesluit voor ogen heeft, te weten aan alternatieve aanbieders de gelegenheid bieden om de eindgebruikersrelatie over te nemen. Er is in dit geval immers geen relatie tussen de eindgebruikers en Ziggo. Bovendien zal de toevoeging van het SOP aan het RA ook niet tot gevolg hebben dat een relatie zal ontstaan tussen de WLR-C afnemer en de eindgebruikers die diensten afnemen van de zakelijke afnemer van de het SOP.

Het is dan ook niet meer dan logisch dat het RA het dienstaanbod WLR-C beperkt tot die aansluitingen op het omroeptransmissieplatform van Ziggo ten aanzien waarvan sprake is van (residentiële) eindgebruikers waarmee Ziggo op retailniveau een contractuele relatie heeft. Uitbreiding van de WLR-C verplichting tot eigen netwerken van zakelijke afnemers waarover Ziggo geen controle heeft is zinledig en kan niet op het Marktanalysebesluit worden gebaseerd.

Auteursrechten

- iii OPTA stelt in haar dictum dat Ziggo het RA op het gebied van het regelen van auteursrechten "*in overeenstemming moet brengen met de aan haar opgelegde verplichtingen*". Uit de relevante passages in het Implementatiebesluit (in het bijzonder randnr. 92) blijkt dat OPTA verwacht dat in onderling overleg tussen marktpartijen (Ziggo en potentiële WLR-C afnemers) geen regeling ter zake tot stand zal komen, zodat "duidelijkheid over dit onderwerp daarom in de komende periode langs andere weg zal moeten worden bereikt", welke duidelijkheid alsdan aan het RA zal moeten worden toegevoegd, voor zover nodig. Tot die tijd zou

iedere regeling in het RA "op de zaak vooruitlopen" en *dus* in strijd zijn met het Marktanalysebesluit, aldus OPTA.

OPTA creëert daarmee welbewust een impasse. Immers, OPTA constateert dat marktpartijen er blijkbaar niet uitkomen, zij acht zichzelf "niet bevoegd" een oordeel hieromtrent te geven (zodat kennelijk een geschilbesluit op grond van art. 12.2 Tw nimmer aan de orde zal kunnen zijn) maar verbiedt Ziggo ook in het RA van WLR-C afnemers te verlangen dat zij dit aspect regelen. OPTA schuift dit onderwerp daarmee door naar de burgerlijke rechter, in de kennelijke hoop dat deze de knoop in het kader van een auteursrechtelijke inbreukprocedure zal doorhakken – aldus acceptierend dat de daadwerkelijke implementatie van WLR-C (die, zoals ook OPTA erkent, staat of valt met het regelen van de auteursrechtelijke aspecten, op welke wijze dan ook) voor onbepaalde tijd is uitgesteld (niet alleen dient te worden afgewacht wanneer een procedure aanvangt, maar bovendien zullen daarmee jaren zijn gemoeid). Hangende die onzekerheid dient Ziggo naar de mening van OPTA niettemin voortvarend de implementatie van WLR-C ter hand te nemen, ongeacht de grote praktische bezwaren en in weerwil van het feit dat zij niet over de benodigde auteursrechtelijke toestemming van rechthebbenden beschikt voor doorlevering van het rtv-signaal aan niet-abonnees en het aan WLR-C afnemers is dit te regelen. Dit is niet aanvaardbaar. OPTA gaat daarmee ook voorbij aan het gegeven dat de Commissie in haar commentaar op het ontwerp-Marktanalysebesluit van 9 februari 2009 specifiek aandacht vraagt voor de auteursrechtelijke aspecten. OPTA kan deze niet negeren. Daarnaast is deze opvatting niet te rijmen met het op 30 november 2009 gepubliceerde ontwerp-tariefbesluit, waar OPTA overweegt (randnr. 65): *"De retailtarieven omvatten ook een vergoeding voor de content. In paragraaf 13.2 van de marktanalysebesluiten heeft het college toegelicht dat alternatieve aanbieders die WLR-C willen afnemen zelf zorg dienen te dragen voor de rechten op de content en de kosten daarvan"* waarbij OPTA onder "content" verstaat (randnr. 166) *"de inkoop van omroepinhoud van RTV-signalen door het retailbedrijf van de kabelexploitant. Deze betaalt hiervoor een contentvergoeding aan de programma-aanbieder voor de waarde van het programma en daarnaast een vergoeding voor het verkrijgen van de uitzendrechten (aan de programma-aanbieder en/of rechtenorganisaties zoals auteursrechtenorganisatie Buma)."* Niet valt in te zien hoe OPTA dan aan Ziggo kan tegenwerpen dat zij de redenering van OPTA volgt in haar RA waar zij van WLR-C afnemers verlangt dat zij de rechten regelen op content die zij via de WLR-C toegang willen leveren aan hun abonnees.

De door Ziggo in het RA opgenomen regeling is, ook tegen deze achtergrond, allerminst onredelijk te achten. Ziggo bestrijdt de in het dictum en in het Implementatiebesluit door OPTA gestelde onduidelijkheid omtrent de noodzaak van het verkrijgen van de auteursrechtelijke toestemming voor de doorgifte van de analoge zenders uit het standaardpakket in het kader WLR-C. Onduidelijkheid die OPTA blijktens het ontwerp-tariefbesluit en het Marktanalysebesluit zelf ook niet ziet. Reeds daarom is het geenszins onredelijk dat Ziggo van WLR-C afnemers vrijwaring verlangt. Overigens is dit standpunt evenzeer redelijk ingeval wel onzekerheid aan de orde zou zijn, omdat ook in dat geval niet in redelijkheid Ziggo met de gevolgen van deze onzekerheid kan worden opgezadeld. Te meer omdat de afnemers het in eigen hand hebben om deze onzekerheid weg te nemen door met de betrokken omroepen en collectieve rechtenorganisaties afspraken te maken net zo als Ziggo dat zelf geregeld doet.

De situatie met betrekking tot de auteursrechten is volgens Ziggo overigens glashelder. Ziggo heeft meermaals uiteengezet¹ dat de doorgifte van de programma's uit het analoge rtv-pakket aan eindgebruikers een auteursrechtelijk relevante handeling betreft waarvoor toestemming van de auteursrechthebbenden noodzakelijk is. Dit is ook de conclusie die wordt getrokken in het onderzoeksrapport van Dr. mr. ir. M.H.M. Schellekens van de Universiteit van Tilburg en de second opinion die Prof. Mr. A.A. Quaedvlieg hierop heeft gegeven in opdracht van het Ministerie van Economische Zaken. Tot zover bestaat er wat Ziggo betreft geen onduidelijkheid over de juridische kwalificatie. Vast staat dat toestemming van rechthebbenden nodig is voor doorgifte van het analoge rtv-sigitaal op grond van WLR-C.²

Evenzeer staat vast dat rechthebbenden thans geen auteursrechtelijke toestemming hebben gegeven voor de doorgifte van het analoge rtv-sigitaal aan eindgebruikers van de WLR-C afnemers. De contractuele relatie tussen de auteursrechthebbenden en Ziggo laat hierover geen onduidelijkheid bestaan. Tijdens de IG hebben de daar aanwezige omroepen c.q. rechthebbenden, RTL Nederland, SBS Broadcasting en Discovery, desgevraagd ook bevestigd dat voor de

¹ Ziggo verwijst onder meer naar toelichting die is gegeven in de diverse IG's en de reactie op de geschilaanvraag Tele2/Online (09.0223.21) de dato 7 oktober 2008.

² Voor de goede orde: dit staat geheel los van de auteursrechtelijke vraag of doorgifte via de kabel als "primaire" dan wel "secundaire" openbaarmaking ("heruitzending") moet worden aangemerkt.

doorgifte van hun zenders door middel van het analoge rtv-sigitaal aan eindgebruikers die geen abonnee van Ziggo zijn, geen toestemming is gegeven in de doorgifteovereenkomsten tussen Ziggo en deze rechthebbenden.

OPTA heeft op eigen verzoek alle relevante doorgifteovereenkomsten ingezien en heeft kunnen vaststellen dat de daarin neergelegde licenties slechts strekken tot de doorgifte van de betreffende programma's aan abonnees van Ziggo. Verder heeft ze kunnen vaststellen dat het Ziggo niet is toegestaan de programma's door te leveren aan derden zonder toestemming van de rechthebbenden, net zo min als het haar is toegestaan om derden toestemming te verlenen de programma's aan haar abonnees openbaar te maken. Vergelijkenderwijs geldt hetzelfde voor de noodzakelijke licentie van de diverse collectieve rechtenorganisaties.

Toestemming dient dus voor WLR-C doorgifte specifiek geregeld te worden. Daarmee is de enig relevante vraag *wie* deze voor WLR-C doorgifte vereiste afzonderlijke toestemming moet regelen.

Ziggo kan niet worden verplicht deze toestemming te regelen (en dus niet worden verplicht een vrijwaring ter zake in het RA op te nemen of in het RA toe te zeggen dat zij voor deze regeling zorg zal dragen ten behoeve van de WLR-C afnemer). Dit zou immers neerkomen op een verplichting tot het leveren van *content* en daartoe bieden de Tw en het Europees regelgevend kader – zoals ook door OPTA zelf is onderkend – geen rechtsbasis. Overigens is het ook aan rechthebbenden om te bepalen aan wie zij de auteursrechtelijke toestemming wensen te verstrekken. Dit betekent dat een RA waarin Ziggo niet toezegt de rechten te regelen, niet in strijd met het Marktanalysebesluit of de Tw kan zijn.

Nu aldus i) vaststaat *dat* de rechten voor WLR-C doorgifte afzonderlijk geregeld moeten worden en ii) Ziggo rechtens niet verplicht kan worden dit te doen en daartoe ook niet in de positie is, is iii) duidelijk dat het op de weg van de WLR-C afnemer ligt om ter zake een regeling te treffen. Ook OPTA onderkent dit met zoveel woorden. Dit ligt uiteraard ook om commerciële redenen voor de hand, nu het om afzonderlijke doorgifte door WLR-C afnemers aan *hun* abonnees gaat en zij daar alle noodzakelijke elementen voor moeten inkopen.

Waar Ziggo in haar RA heeft opgenomen dat WLR-C afnemers verantwoordelijk zijn voor het verwerven van alle benodigde toestemmingen voor de doorgifte van de analoge rtv-signalen aan hun eindgebruikers, is dat niet meer dan logisch. Het is ook in lijn met hetgeen OPTA van WLR-C afnemers verwacht, zoals blijkt uit het

ontwerp-tariefbesluit. Het alternatief is dat OPTA Ziggo in deze kwestie dwingt om in strijd met haar contractuele afspraken met contentpartijen te handelen, en daarmee haar bestendige relaties met deze partijen schaadt en bovendien de implementatie van WLR-C afhankelijk stelt van de uitkomst van onzekere en langdurige civiele procedures, dan wel Ziggo dwingt tot de levering van omroepinhoud waarvoor geen wettelijke grondslag bestaat en waaraan geen medewerking van rechthebbenden kan worden afgedwongen. Met de door OPTA beleden "reguleringszekerheid" (randnr. 1000 Marktanalysebesluit) heeft dat niets te maken.

Wijziging analoge pakketten

- iv OPTA verplicht Ziggo de bepalingen omtrent de wijzigingen in de samenstelling van het analoge zenderpakket in overeenstemming te brengen met het besluit en verwijst daarbij naar de eerder genoemde "onduidelijkheid" die volgens OPTA over de regeling van de te verkrijgen doorgiftherechten zou bestaan. Ziggo ziet niet het verband tussen de auteursrechtelijke elementen die een rol spelen bij WLR-C en de termijnen die worden genoemd in verband met de wijziging van programmapakketten die betrekking hebben op het informeren van eindgebruikers. Voor het overige verwijst Ziggo naar het gestelde onder punt iii van deze zienswijze. De ontoelaatbare onzekerheid die OPTA wil laten bestaan door Ziggo te verbieden van WLR-C afnemers te verlangen dat zij de doorgiftherechten regelen, strekt zich ook uit tot dit aspect.
- v OPTA verplicht Ziggo om voor de wijzigingen van programmapakketten een concrete invulling te geven van de daarvoor in het RA opgenomen termijnen. In de IG's heeft Ziggo aangegeven dat er verschillende oorzaken zijn waardoor het programmapakket kan wijzigen. Sommigen daarvan liggen buiten de invloedssfeer van Ziggo. Hierbij moet onder meer worden gedacht aan een faillissement of beleidswijziging van een omroep. Daarnaast dient Ziggo vooralsnog³ rekening te houden met de jaarlijkse adviezen van de diverse programmaraden. Ziggo heeft voor alle wijzigingen die het gevolg zijn van eigen keuzes van Ziggo een vaste termijn van twee maanden opgenomen. Ziggo acht deze termijn redelijk en ruim voldoende voor WLR-C afnemers om zo nodig afspraken te maken met de

³ Het voorstel dat Minister Plasterk 30 november aan de Tweede Kamer heeft gepresenteerd en een herziening van het systeem van programmaraden behelst, zal hier overigens geen verandering brengen.

betreffende omroep(en) en om hun eindgebruikers over de wijzigingen te informeren.

Voor de hiervoor bedoelde wijzigingen waar Ziggo geen invloed op heeft, kan Ziggo geen vaste termijn afspreken en houdt zij vast aan de inspanningsverplichting die zij in het RA heeft opgenomen en die regelt dat Ziggo uiterlijk drie dagen nadat zij bekend is met de betreffende wijziging de WLR-C afnemers hierover informeert. In de praktijk is gebleken dat soms in een tijdsbestek van enkele dagen een zender, bijvoorbeeld in geval van faillissement, de uitzending staakt. Strikte uitvoering van punt vii van het dictum zou onevenredige gevolgen hebben voor de eigen rtv-klienten van Ziggo. Het zou immers betekenen dat Ziggo op het betreffende opengevallen kanaal niet een andere zender aan kan bieden aan haar eigen rtv-klienten maar dat het kanaal voor alle aangeslotenen op het netwerk van Ziggo 6 weken 'op zwart' moet in verband met de minimale informatietermijn voor WLR-C afnemers.

Van zowel Ziggo als van WLR-C gebruikers mag onder dergelijke omstandigheden verwacht worden dat zij snel zullen handelen om tot overeenstemming met een alternatieve zender te komen. De overeenkomst tussen Ziggo en de WLR-C afnemer moet partijen de gelegenheid geven om afhankelijk van de omstandigheden snel en flexibel op plotselinge wijzigingen te kunnen reageren. Ziggo gaat er ook vanuit dat eindgebruikers meer waarde hechten aan het op korte termijn kunnen ontvangen van een alternatieve zender dan eerst informatie over de wijziging te ontvangen van hun aanbieder.

- vi Ziggo verwijst voor dit punt van het dictum gaarne naar het hieromtrent gestelde bij punt iii van deze zienswijze.
- vii OPTA vermeldt in het dictum dat de termijn voor het verkleinen van programmapakketten op minimaal 6 weken moet worden gesteld. In het RA van Ziggo is echter een termijn van twee maanden hiervoor opgenomen. Ziggo ontgaat dan ook de noodzaak van deze aanwijzing in het dictum.

Voorwaarden met betrekking to (een verzoek tot) onderhandeling

OPTA verzoekt het RA te schonen van voorwaarden voor het aangaan van onderhandelingen met een potentiële WLR-C afnemer, met name de bepalingen in paragraaf 2.3.1 van het RA. Ziggo is van mening dat zij minimale voorwaarden kan

stellen aan potentiële afnemers en zal dit hieronder nader beargumenteren aan de hand van de betreffende aanwijzingen in het dictum.

- viii De informatie die Ziggo van potentiële WLR-C afnemers verzoekt, dient tot nadere duiding van het verzoek, de beoordeling of het verzoek redelijk is en is van belang voor het eventuele onderhandelingsproces. Anders dan OPTA meent is onjuist dat uitsluitend het toegangsverzoek er voldoende blijk van geeft dat de betreffende toegangsverzoeker serieus van plan is WLR-C van Ziggo af te gaan nemen (randnr. 132 Implementatiebesluit).

De toegangsverzoeken die Ziggo op 23 oktober jongstleden van Youca ontving bijvoorbeeld, leren dat in voorkomende gevallen niet duidelijk is wat de exacte strekking van het verzoek is. Om die reden verlangt Ziggo dat een potentiële afnemer aansluit bij het RA van Ziggo om misverstanden en discussie over de aard en reikwijdte van het verzoek te voorkomen. Ziggo acht een dergelijke voorwaarde dan ook redelijk.

- ix Geenszins valt in te zien waarom Ziggo geen concept operationele volumevoorspelling zou mogen verlangen en waarom, zoals OPTA meent (randnr. 133 Implementatiebesluit) deze voorspellingen van geen enkele invloed op het tot stand te komen WLR-C contract zouden mogen zijn. De suggestie dat Ziggo tijdens de IG zou hebben laten blijken deze voorwaarde overbodig te achten (randnr. 134 Implementatiebesluit) is misplaatst – Ziggo acht deze voorwaarde allerm minst overbodig. De concept volumevoorspelling zal vanzelfsprekend geen invloed hebben op het wel of niet sluiten van een WLR-C contract maar zal wel van invloed kunnen zijn op de inhoud van het contract. Zo is de volumevoorspelling onder meer van belang voor het bepalen van de zekerheidstelling waarvan de hoogte afhankelijk is van de te verwachten omvang van afname door de betreffende WLR-C afnemer over een bepaalde periode. Ziggo zal hier nader op ingaan onder randnummer xi. Daarnaast is inzicht in de te verwachten volumes van belang voor het nader inrichten van processen, systemen en het inschatten van benodigd personeel en daarom logisch en redelijk. Overigens zijn volumevoorspellingen normaal en geaccepteerd, zoals ook blijkt uit de WLR-T voorwaarden van KPN waarin “forecasts” worden gevraagd.

- x Een maximale reactietermijn op een aanvraag tot onderhandelen van 5 dagen acht Ziggo onredelijk kort. Ziggo zal in ieder geval moeten kunnen beoordelen of het toegangsverzoek redelijk is en verwacht daarvoor minimaal een termijn van tien werkdagen nodig te hebben.

Zekerheidsstelling

- xi Ziggo is bereid om de bankgarantie waarom zij kan verzoeken op basis van het RA aan te passen. Ziggo merkt hierbij echter op dat onder het tweede aandachtspunt van punt xi van het dictum staat dat Ziggo zekerheid mag vragen over de verwachte vergoeding over een periode van drie maanden. Hiervoor zal zij dan toch een operationele volumevoorspelling moeten hebben van afnemer. De aanwijzing van OPTA onder randnummer ix is niet consistent met het onderhavige punt en dient dan ook te komen te vervallen.

Ordercapaciteit

- xii OPTA acht het door Ziggo genoemde maximale ordercapaciteit te laag en geeft Ziggo de aanwijzing deze in lijn te brengen met de ordercapaciteit die zij jegens "haar eigen retailbedrijf" hanteert.

Vooropgesteld dient te worden dat Ziggo geen afzonderlijk retailbedrijf heeft en daarmee in de uitvoering dan ook geen rekening kan houden.

De ordercapaciteit is beperkt door de maximale hoeveelheid orders die door het klantenadministratiesysteem per dag verwerkt kunnen worden. OPTA erkent in randnr. 160 dat een dergelijke beperking in beginsel gesteld mag worden. Er is een door het systeem bepaald maximum aantal orders en daaruit zal aan alle vraag naar capaciteit, zowel van Ziggo als van alle WLR-C afnemers, moeten worden voldaan. Het aantal orders van WLR-C afnemers heeft invloed op het aantal orders ten behoeve van eigen klanten van Ziggo en vice versa. Ook hebben orders van WLR-C afnemers onderling invloed op de beschikbare capaciteit.

De vraag die resteert is wat een redelijk maximum is in dit verband. Ziggo stelt voor om hierbij aan te sluiten bij de maximum ordercapaciteit die KPN in haar referentieaanbod voor WLR-T hanteert. Als Ziggo het goed begrijpt, hanteert KPN in de eerste maand een maximum van circa 13.000 orders en daarna een maximum van 17.800 per dag. Uitgaande van 13.000 respectievelijk 17.800 orders per maand resulteert dit in maximaal 650 respectievelijk 890 orders per dag (op basis

van 20 werkdagen per maand). KPN heeft landelijke dekking. Gerelateerd aan de landelijke dekkingsgraad van Ziggo van circa 53% van de kabeldekking, zou dit voor Ziggo een maximum ordercapaciteit van 345 respectievelijk 472 per dag betekenen.

Ziggo heeft gezocht naar een redelijke verdeling tussen de hoeveelheid eigen orders en orders van eventuele WLR-C afnemers. De hoeveelheid ordercapaciteit van Ziggo dient zij echter voor veel meer diensten aan te wenden dan alleen analoge rtv, zoals digitale televisie, telefonie en internet. Bij een redelijke verdeling zal daar rekening mee gehouden dienen te worden. De verhouding tussen analoge en extra diensten is ongeveer 1 op 2. Het aantal orders per dag wordt dan 173 respectievelijk 236 per dag. Ergo met de 400 orders per dag is de beschikbare capaciteit van Ziggo ruim voldoende.

Volumevoorspelling

- xiii OPTA legt Ziggo op de operationele volumevoorspelling gedurende het eerste jaar een niet-bindend karakter te geven.

Ziggo is bereid om het RA aan te passen en op te nemen dat de operationele volumevoorspelling gedurende het eerste half jaar van de overeenkomst niet bindend is. Volgens Ziggo moet een WLR-C afnemer gedurende de tweede helft van het eerste jaar reeds in staat zijn een betrouwbare volumevoorspelling te doen, waarbij Ziggo overigens nog wijst op de mogelijkheid om de volumevoorspellingen tussentijds aan te passen overeenkomstig het bepaalde in 2.3.6 van het RA van Ziggo. Ziggo stelt voor om in het geval van afwijkingen van het volumevoorspelling gedurende de tweede helft van het eerste contractsjaar af te zien van de boeteregeling van artikel 4.3 van het RA. In geval van afwijking van de operationele volumevoorspelling zal de WLR-C afnemer echter geen aanspraak kunnen maken op de operationele service levels van artikel 4.1 en 4.2. Ziggo acht hiermee de gevolgen die zij verbindt aan een volumevoorspelling die afwijkt van de realisatie, redelijk. WLR-C afnemers dragen het eerste jaar geen risico's met betrekking tot de volumevoorspelling. Na dit eerste jaar mag van de WLR-C afnemers verwacht worden dat zij in staat zijn een betrouwbare volumevoorspelling te geven. Overigens geldt ook hier dat vergelijking met de door KPN gehanteerde raamovereenkomst als onderdeel van haar RA voor WLR-T (versie 1 september 2009, art. 4 "prognoses") de WLR-T afnemer verplicht een prognose te doen en een boeteregeling bevat indien de prognoses niet worden gehaald.

- xiv In het verlengde van het hiervoor onder xii gestelde is Ziggo bereid na afloop van het eerste half jaar de operationele volumevoorspellingsprocedure te evalueren.

Klantcontact

- xv OPTA verplicht Ziggo om het RA te schonen van bepalingen waarin is opgenomen dat WLR-C afnemers eindgebruikers informeren over storingen en wijzigingen in het zenderpakket. Ziggo kan de strekking van de aanwijzing niet volgen.

De achtergrond van de in het RA aan afnemer gestelde voorwaarde is dat deze de klantrelatie van Ziggo overneemt in het geval dat een klant dit wenst. In het RA is voor diverse onderwerpen de verdeling van verantwoordelijkheden tussen Ziggo en de WLR-C afnemer beschreven. De achtergrond daarvan is in dit verband tweeledig. Aan de ene kant benadrukt het dat de WLR-C afnemer de klantrelatie volledig overneemt en volledig verantwoordelijk is voor het informeren van de eindgebruiker. Aan de andere kant moet het tijdig informeren van eindgebruikers over storingen en wijzigingen in pakketten voorkomen dat Ziggo veel vragen van niet of slecht geïnformeerde eindgebruikers van WLR-C afnemers krijgt te verwerken. Ziggo acht het dan ook redelijk dat zij dit van haar WLR-C afnemers kan verlangen. Over dit onderwerp is overigens in de IG's altijd overeenstemming geweest. De argumentatie van OPTA (randnr. 196 Implementatiebesluit) voor deze aanwijzing ontleent zij aan de gedachte als zou hiermee de mogelijkheid worden uitgesloten een "kale propositie" aan eindgebruikers te doen, waarbij de klant minder betaalt maar ook geen informatie krijgt over storingen, onderhoud en wijziging in het rtv-pakket. Waar de OPTA de gedachte aan ontleent dat WLR-C afnemers een dergelijke dienst zouden willen verschaffen en zulks geen toerekenbare tekortkoming in de nakoming in de zin van art. 6:74 BW zou zijn, blijkt nergens. In de IG is hiervan nooit gebleken, terwijl de verwijzing naar art. 7.2 Tw door OPTA zelf al aangeeft dat een dergelijke "dienst" theoretisch is. Dit te meer nu Ziggo wel verplicht is deze informatie tijdig aan de WLR-C afnemer te verschaffen, zodat deze door OPTA veronderstelde vorm van dienstverlening er op neerkomt dat de WLR-C afnemer zijn klanten informatie onthoudt waarover hij tijdig beschikt en die essentieel is voor de betrouwbaarheid van de dienst. Het lijkt uiterst twijfelachtig dat WLR-C aanbieders een zodanig grote korting kunnen en willen toezeggen dat een dergelijke gebrekkige dienst voor consumenten aantrekkelijk wordt, en OPTA heeft hier ook geen enkel onderzoek naar gedaan.

- xvi OPTA verplicht Ziggo onder dit deel van het dictum bij een eventueel klantcontact te benadrukken dat zij dit namens een WLR-C afnemer doet.

Er kan zich slechts één situatie voordoen waarin er rechtstreeks contact plaatsvindt tussen Ziggo en een eindgebruiker van een WLR-C afnemer en dat is in het geval van tweedelijnsupport. Hierbij wordt een afspraak tussen de eindgebruiker van de WLR-C afnemer en een monteur van Ziggo gemaakt om de storing te laten verhelpen. Daaraan voorafgaand is er altijd contact geweest tussen de WLR-C afnemer en de klant. In dat contact kan de relatie met Ziggo volstrekt helder worden uitgelegd. Ziggo ziet ook niet het belang van het verzoek van OPTA en de meerwaarde van het expliciet vermelden dat het klantcontact namens de WLR-C afnemer verloopt. Bovendien zal de monteur vaak niet weten van welke WLR-C afnemer de betreffende eindgebruiker klant is en zal dit eerder tot verwarring dan duidelijkheid leiden. Ziggo acht het dan ook zinledig een dergelijke verplichting op te nemen.

Waarborgen goede staat AOP

- xvii De interpretatie die OPTA in het dictum aan het veertiende punt van paragraaf 1.3 van het RA geeft, is niet juist. Ziggo vraagt daarin niet dat een WLR-C afnemer *waarborgt* dat een eindgebruiker na beëindiging van het abonnement het AOP in goede staat handhaaft, maar vraagt de WLR-C afnemer slechts een dergelijke verplichting middels algemene voorwaarden aan haar eindgebruikers op te leggen. Ziggo heeft hier belang bij, aangezien zij de mogelijkheid wil behouden om eindgebruikers, die aanpassingen aan het AOP aanbrengen dan wel het AOP geheel verwijderen, aan te spreken. Een beding in de algemene voorwaarden dat dit voorschrijft zou daarbij kunnen helpen. Het is dan ook niet de WLR-C afnemer die verantwoordelijk is of moet instaan voor de instandhouding van het AOP maar de eindgebruiker. Bovendien is dit ook in het belang van andere WLR-C afnemers die klanten overnemen, van eindgebruikers die naar een woning verhuizen met een bestaande aansluiting (die zij verwachten in goede staat aan te treffen) en van Ziggo zelf bij "terug switchen" van afnemers. Overigens worden exact dezelfde algemene voorwaarden bij eindgebruikers van Ziggo gehanteerd. Ziggo acht het dan ook niet disproportioneel noch onbillijk of onredelijk bezwarend voor de WLR-C afnemers van hen te verlangen dat zij dergelijke verplichting aan hun eindgebruikers opleggen. Wij voegen een kopie van de door Ziggo gehanteerde voorwaarden bij in Bijlage I.

Informatiediensten

xviii In het algemeen legt OPTA aan Ziggo op dezelfde mogelijkheden te bieden aan WLR-C afnemers als waar de eigen organisatie over kan beschikken met betrekking tot het valideren, aanvullen of corrigeren van de door eindgebruikers verstrekte gegevens op het niveau van afzonderlijke aansluitingen.

OPTA gaat hierbij in op de wijze van informatievoorziening door Ziggo. OPTA stelt dat deze op basis van het huidige RA niet voldoet aan de verplichtingen op basis van het Marktanalysebesluit en dat Ziggo in strijd met de non-discriminatieverplichting handelt ten aanzien van WLR-C afnemers. Ziggo kan dit niet volgen.

OPTA legt Ziggo op het RA WLR-C uit te breiden met een informatiedienst op basis waarvan WLR-C afnemers *voorafgaand* aan de plaatsing van een WLR-C order de door Ziggo vereiste gegevens van de eindgebruiker kunnen valideren dan wel corrigeren of aanvullen. Ziggo is van mening dat deze gevraagde voorziening het WLR-C afnemers niet slechts mogelijk maakt gegevens van eindgebruikers die willen overstappen te verifiëren, maar ook de WLR-C afnemer faciliteert deze informatie te raadplegen en gebruiken voor zogenaamde "fishing expeditions" in de database van Ziggo ten behoeve van agressieve telemarketing- en slammingacties. Ziggo is hiernaast van mening dat de mogelijkheid tot valideren, corrigeren of aanvullen van de vereiste gegevens *voorafgaand* aan de plaatsing van een order WLR-C afnemers in staat stelt mee te liften (free riden) op de investeringen van Ziggo in haar klantenbestand en dat de nadelige gevolgen die hieruit voort zullen vloeien, niet opwegen tegen de voordelen die volgens OPTA zullen voortvloeien uit deze verplichting.

Daarentegen is de kans op fouten minimaal wanneer een eindgebruiker zelf zijn gegevens opgeeft. Ziggo heeft bovendien aangegeven dat kleine kennelijke verschrijvingen en spelfouten geen invloed zullen hebben op clean ordernorm. Daarnaast ligt het ook voor de hand dat WLR-C afnemers die reeds op basis van andere diensten een klantenbase opgebouwd hebben, die gegevens gebruiken om klanten te benaderen om over te stappen. Ziggo heeft reeds toegezegd dat aan de WLR-C afnemers een applicatie ter beschikking wordt gesteld waarmee zij door middel van het invoeren van een postcode en huisnummer kunnen nagaan of de dienst op dat betreffende adres geleverd kan worden. De verreikende verplichting

met betrekking tot de informatiedienst die OPTA voorstaat, is niet noodzakelijk voor succesvolle toetreding van marktpartijen.

Bovendien dreigt strijd met de Wet Bescherming Persoonsgegevens wanneer Ziggo derden toegang geeft tot de persoonsgegevens van haar klanten, zonder dat duidelijk is dat hieraan een verzoek en/of toestemming van de betreffende klant vooraf is gegaan. Indien inderdaad uitgangspunt van OPTA is dat de verplichting tot het verlenen van informatiediensten beperkt is tot gegevens omtrent personen die hebben ingestemd met een overstap naar een WLR-C aanbieder, kan ook alleen in zoverre de in art. 8c Wet Bescherming Persoonsgegevens bedoelde uitzondering aan de orde zijn.

OPTA acht het redelijk dat Ziggo regels opstelt ten aanzien van het gebruik van de informatiedienst welke geen discriminatoire werkingen mogen hebben, waarbij volgens OPTA te denken valt aan een "fair use policy". Ziggo ziet niet in hoe zij in dit verband discriminatoir zou kunnen handelen ten aanzien van WLR-C afnemers. In beide gevallen zullen klanten de (potentiële) WLR-C aanbieder benaderen en zullen de daarbij door de klant opgegeven gegevens moeten worden gecheckt. Het zal hierbij soms gaan om bestaande klanten van Ziggo maar ook om potentiële klanten die televisie via een alternatieve infrastructuur, zoals Digitenne of satelliet, afnemen en geen klant van Ziggo zijn. Voor klanten die geen klant van Ziggo zijn geldt sowieso dat de WLR-C afnemer alle gegevens van haar potentiële klant zal moeten vragen.

Het is Ziggo niet duidelijk wat OPTA voor ogen heeft wanneer zij spreekt over een fair use policy en hoe een dergelijk beleid in de praktijk het risico van misbruik van gegevens daadwerkelijk zal voorkomen. Ziggo lijkt hiermee te worden blootgesteld aan een onredelijk zwaar risico tot misbruik van de gegevens, waarbij zij slechts op zou kunnen treden wanneer dit misbruik zich heeft voorgedaan.

De conclusie zou dan ook moeten zijn dat in de belangenafweging tussen het risico op ongewenste gevolgen van de informatiedienst welke verder reiken dan kennelijk is beoogd (slamming, gebruik voor telemarketing) met een mogelijke overtreding van de Wet Bescherming Persoonsgegevens tot gevolg enerzijds, en de relatief kleine moeite voor WLR-C afnemers om in hun contact met hun potentiële klant de (juiste) NAW-gegevens op te vragen anderzijds, het laatste bezwaar minder zwaar weegt en het derhalve niet onredelijk is dat Ziggo dit van WLR-C afnemers vraagt.

Vervolgens gaat OPTA in op de gegevens die Ziggo van WLR-C afnemers vraagt om een order te kunnen verwerken. Ziggo onderschrijft de noodzaak die OPTA noemt om bij de aanmelding van een potentiële klant de NAW-gegevens en – indien van toepassing- het klantnummer van Ziggo aan te leveren. Het is Ziggo echter niet duidelijk hoe zij de benodigde gegevens, namelijk naam, adres en woonplaats, nader kan specificeren.

Clean orderproces

- xix De hoogte van het clean orderpercentage hangt samen met de mate van zorgvuldigheid waarmee de informatievoorziening wordt verzorgd. Ziggo pleit ervoor dit als een geheel te beschouwen. Ziggo is dan bereid dit percentage op 95% te stellen. Op deze manier dragen zowel Ziggo als de WLR-C afnemer de verantwoordelijkheid voor het proces.

Expliciete wilsbeschikking eindgebruikers

- xx OPTA verplicht Ziggo het RA te schonen van de voorwaarde dat de WLR-C afnemer het bewijs van expliciete instemming in alle gevallen dan wel op eerste verzoek aan Ziggo dient te verstrekken. Ziggo kan dit standpunt van OPTA niet volgen, zeker in het licht van de onderbouwing die zij in de randnummers 254 e.v. daarbij geeft.

Ziggo heeft in haar RA opgenomen dat een WLR-C afnemer dient te beschikken over een expliciete wilsuiting van een eindgebruiker. Dit kan zowel schriftelijk als middels een voice log. Terecht wijst OPTA in dit verband op de inconsistentie in het RA van Ziggo tussen paragraaf 3.2. en 3.3. Dit zal worden aangepast.

In het dictum stelt OPTA dat het niet noodzakelijk is dat een WLR-C afnemer over een expliciete wilsuiting van de potentiële eindgebruiker beschikt. In haar onderbouwing hiervan in randnummer 257 naar de praktijk van WLR telefonie waarbij zij expliciet refereert aan de *"Afspraken tussen vaste telefoonaanbieders voor het overnemen van elkaars klanten (WLR-proces)"* daterend uit 2007.

Deze afspraken zijn opgesteld naar aanleiding van de vele problemen en verwarring die zich voordeden bij het WLR-T proces. Kennelijk waren die dusdanig nijpend dat er maatregelen getroffen dienden te worden om deze processen ordelijk te laten verlopen. Op pagina 6 van dit plan onder "Voorkomen ontstaan verwarring" stelt OPTA:

b. Duidelijke en vastgelegde wilsuiting

- *Uit het totaalbeeld van brief en voice log dient te blijken dat de klant een contract aangaat met de nieuwe Telco en de klant tevens toestemming geeft om namens hem het contract met de latende partij (oude Telco) op te zeggen.*
- *Voor de klant dient duidelijk te zijn dat de contractsituatie verandert en dat daarvoor toestemming van de klant vereist is.*
- *Volgens OPTA kan dit tot uiting komen door in de voice log de term 'overnemen' te hanteren, gevolgd door een akkoord van de klant.*

Kennelijk is OPTA van mening en is het ook de gangbare praktijk bij de toepassing van WLR-T dat de overnemende partijen dienen te beschikken over de expliciete wilsuiting van de overstappende klant. Deze wilsuiting is schriftelijk dan wel middels een voice log vastgelegd. Bovendien stelt OPTA nadere eisen aan de inhoud van de verstrekte wilsuiting. OPTA achtte het noodzakelijk nadere maatregelen te nemen om de problemen te voorkomen die zich bij afwezigheid van dergelijke verplichtingen hebben voorgedaan. Ziggo is dan ook van mening dat haar gelijkkluidende voorwaarde in haar RA niet onredelijk is nu zij slechts vraagt naar gegevens die hoe dan ook voorhanden moeten zijn bij de WLR-C afnemer.

Voorts stelt OPTA dat het niet aan Ziggo is om toe te zien op de naleving van het vereiste om te beschikken over een expliciete wilsuiting. OPTA gaat er hierbij aan voorbij dat Ziggo een overeenkomst heeft met de betreffende eindgebruiker en dat Ziggo vanzelfsprekend niet lichtvaardig mag aannemen dat zij deze overeenkomst dient te beëindigen omdat zij jegens haar klanten verplicht is de nodige zorgvuldigheid te betrachten, zeker gelet op de mogelijke administratieve en financiële consequenties die een onjuiste beëindiging voor klanten tot gevolg kan hebben. Daarom is het in het belang van de eindgebruikers en van Ziggo zelf dat zij vaststelt dat het over de juiste eindgebruiker gaat. In voorkomende gevallen moet Ziggo nagaan of de overnemende partij beschikt over de expliciete wilsuiting van deze betreffende eindgebruiker. De aanwijzing verbiedt Ziggo categorisch naar een dergelijk bewijs te vragen, ofschoon dat steeds bij de WLR-C afnemer voorhanden moet zijn.

Aangezien WLR-C afnemers, ook volgens OPTA, dienen te beschikken over een expliciete wilsuiting van al haar eindgebruikers is het vrij eenvoudig voor WLR-C afnemers om het bewijs daarvan op eerste verzoek aan Ziggo te leveren. De impact

van een dergelijke verplichting weegt dan ook niet op tegen het risico en gevolgen van het door Ziggo ten onrechte opzeggen van het abonnement met haar eigen klanten. Ziggo acht het niet onredelijk dat zij de mogelijkheid heeft om in geval van twijfel daaromtrent naar de wilsuïting te vragen.

Non discriminatie

- xxi Ziggo zal het RA op dit punt in lijn brengen met de in het punt xxi van het dictum neergelegde verplichting.
- xxii Het Marktanalysebesluit (dictum, onderdeel xii, derde streepje) biedt geen grondslag voor de door OPTA genoemde rapportage of Service Levels. Zie tevens hierna onder xxvii.
- xxiii Ziggo zal het RA op dit punt in lijn brengen met de in het punt xxiii van het dictum neergelegde verplichting.
- xxiv OPTA verplicht Ziggo WLR-C afnemers de mogelijkheid te bieden om de levering van de WLR-C dienst aan haar eindgebruikers tijdelijk op te schorten. Ziggo betwijfelt of WLR-C afnemers behoefte hebben om gebruik te maken van een dergelijke mogelijkheid. Het tijdelijk afsluiten c.q. de stopzetting van de levering van het analoge televisiesignaal kan immers alleen geschieden door een monteur van Ziggo die op het betreffende adres van de eindgebruiker de aansluiting fysiek afsluit. Na afloop van de tijdelijke stopzetting van de levering van het signaal dient er wederom een monteur van Ziggo naar het betreffende adres te gaan om de klant van signaal te voorzien. De kosten van een dergelijke af- en aansluitdienst zullen minimaal € 120 bedragen. Ziggo acht het niet waarschijnlijk dat er WLR-C afnemers zijn die bereid zijn de kosten hiervoor te dragen. Mocht er echter een WLR-C afnemer zijn die hiervan gebruik wil maken en bereid is daarvoor de gebruikelijke tarieven te betalen dan is Ziggo bereid hieraan te voldoen.
- xxv Ziggo heeft de opzegtermijn inmiddels aangepast aan artikel 7.2a Tw.
- xxvi OPTA verplicht Ziggo in het gehele RA de woorden "redelijke termijn" en "tijdig" te vervangen door concrete termijnen. Ziggo heeft deze termen overal waar nodig en waar dit redelijkerwijs mogelijk is in het RA nader ingevuld en geconcretiseerd. De dienst en daarmee het RA kent echter een aantal omstandigheden waarbij vooraf niet altijd bij voorbaat een termijn kan worden vastgesteld. Hierbij zullen termen

als "redelijke termijn" of "tijdig" gehanteerd blijven. Dit is in het rechts- en contractsverkeer overigens volstrekt gebruikelijk.

xxvii OPTA verzoekt Ziggo om service levels af te geven omtrent de beschikbaarheid van het analoge RTV-sigitaal die WLR-C afnemers in staat stelt de zelfde performance te halen als Ziggo. Het Marktanalysebesluit biedt evenwel geen grondslag Ziggo te verplichten tot het afgeven van service levels ten aanzien van WLR-C (in onderdeel ix, achtste streepje van het dictum gaat het uitsluitend om doorgifte en in onderdeel xii, derde streepje worden geen eisen omtrent service levels gesteld). Het implementatiebesluit ontbeert op dit punt dus een deugdelijke grondslag. Daarnaast nog het volgende.

In de eerste plaats geeft Ziggo geen service levels af aan haar eindgebruikers. Het enige wat Ziggo in haar voorwaarden hanteert is een recht op een abonnementsvergoeding indien de dienst gedurende een bepaalde tijd niet beschikbaar is geweest.

In de tweede plaats heeft Ziggo bij herhaling aangegeven dat inherent is aan de aard van de dienst en de daarbij gebruikte techniek (broadcast) dat het zinledig is om onderscheid te maken tussen de beschikbaarheid van het analoge sigitaal voor onze eigen abonnees en abonnees van WLR-C afnemers. In beginsel is de beschikbaarheid voor het gehele verzorgingsgebied gelijk, ongeacht de klanten. Ziggo kan immers niet differentiëren in de kwaliteit van de dienst die zij binnen een gekoppeld netwerk levert. Een storing in een bepaald deel van een netwerk zal klanten van Ziggo dan ook altijd evenzeer raken als de klanten van een WLR-C afnemer die in hetzelfde deel van het verzorgingsgebied wonen.

Ziggo is bereid om ten aanzien van klanten van WLR-C afnemers een teruggavenregeling te hanteren..

Operationalisering

Xxix- xxxiv

OPTA verplicht Ziggo uiterlijk op het moment van publicatie van het finale implementatiebesluit te starten met de operationalisering van WLR-C. Daarnaast heeft OPTA de operationalisering in twee fasen (Release I en II) verdeeld moeten worden, waarbij zij zes weken voor release I en 20 weken voor release II redelijk acht. Waar deze termijnen op zijn gebaseerd laat OPTA in het midden; het rapport

van Ordina biedt geen aanknopingspunt en met Ziggo heeft OPTA geen overleg hierover gehad. Slechts in randnummer 409 van het Implementatiebesluit wordt kort iets gezegd over de haalbaarheid en redelijkheid van de termijn van zes weken voor Release I. OPTA noch Ordina hebben onderzocht wat de implicaties van de Invoering van Release I zouden zijn. Er is geen rekening gehouden met de extra aanpassingen in de systemen die voor Release I noodzakelijk zijn. Zes weken is volgens Ziggo een volstrekt onrealistische termijn fwaarbinnen de door OPTA voorgestelde Release I gerealiseerd zou kunnen worden.

OPTA gaat zonder nadere toelichting voorbij aan de grote kans op fouten ten nadele van eindgebruikers en ontregeling van de bedrijfsvoering van Ziggo die het gevolg zal zijn van Release I. Ook Release II bergt het aanzienlijke risico van problemen in zich. De door OPTA gewenste versnelling van de implementatie komt voorts in het gedrang nu mankracht gereserveerd moet worden voor het ontwikkelen van Release I welke niet kan worden ingezet voor de implementatie van een meer robuust en deugdelijk proces, of in ieder geval van Release II.

Opmerking verdient nog dat waar OPTA meent dat met een constructie van verrekening achteraf (randnr. 386 Implementatiebesluit) kan worden volstaan in het kader van Release I, zij hiermee miskent dat daarmee de kern van WLR-C wordt verlaten. Immers, deze constructie is gebaseerd op instandhouding van de eindgebruikersrelatie met Ziggo, nu de WLR-C afnemer in de visie van OPTA "namens de eindgebruiker" de door Ziggo aan die eindgebruiker gestelde facturen zal voldoen en ter zake van die eindgebruikersrelatie het incassorisico van Ziggo blijft bestaan (anders zou er immer geen incassoverantwoordelijkheid kunnen worden "overgenomen" door de WLR-C afnemer). Release I kan daarmee niet als WLR-C worden aangemerkt en op het Marktanalysebesluit worden gebaseerd.

Indien OPTA nader onderzoek had gedaan en Ziggo had betrokken bij haar kennelijke wens een simpel en zeer rudimentair alternatief voor de door Ordina robuust en realistisch beoordeelde implementatie te vinden, dan had zij kunnen vaststellen dat een dergelijke rudimentaire wederverkoopdienst hoogstens te realiseren is met de beperking dat deze dienst alleen beschikbaar is voor bestaande klanten van Ziggo die alleen maar de basis rtv-dienst afnemen en ook geen geactiveerde smartcard hebben, en voor nieuwe klanten binnen de randvoorwaarden van het RA.

De beschikbaarheid van een dergelijke haalbare variant van Release I kan rond 1 april 2010 worden gerealiseerd. Dit heeft te maken met a) de voorbereidingstijd van het ontwerpen en bouwen van deze oplossing en b) het feit dat aanpassingen van IT-systemen en procedures via de maandelijkse releases moet plaatsvinden. Voor Release II geldt onverkort de implementatietijd zoals die in het implementatieplan van juli 2009 is vermeld. De door OPTA zonder feitelijke grondslag en overleg met Ziggo gestelde termijn van 20 weken is hoe dan ook niet haalbaar.

Ziggo merkt hierbij op dat OPTA verzuimt een deugdelijke afweging te maken tussen het door haar beoogde doel van een snelle operationalisering van WLR-C en de belangen van Ziggo en eindgebruikers. Door de – ingrijpende – proportionele toerekening van kosten door OPTA zal Ziggo voor het grootste deel van de kosten van orderverwerking opdraaien en daarmee dus voor de aanzienlijke kosten van de door OPTA opgelegde inefficiënte, deels handmatige, verwerking van orders. Dit terwijl allermint duidelijk is dat er een zodanig aantal WLR-C orders is te verwachten als OPTA mogelijk voorziet en de implementatie zoals door OPTA beoogd zowel de eindgebruikers van WLR-C afnemers als eindgebruikers van Ziggo in hun belangen schaadt. Daar komt bij dat, zoals hiervoor uiteengezet, bij de operationalisering van WLR-C niet voorbij kan worden gegaan aan de vele praktische bezwaren en dat voorts het belang moet worden erkend de auteursrechtelijke problematiek te adresseren, door Ziggo toe te staan een vrijwaring in het RA op te nemen, zodat te meer duidelijk is dat WLR-C aanbieders deze rechten dienen te regelen. Indien aan deze aspecten geen recht wordt gedaan is des te minder gerechtvaardigd de financiële lasten en inefficiënte implementatieplannen aan Ziggo op te leggen, omdat allermint vaststaat dat daadwerkelijk binnen afzienbare tijd een operationeel WLR-C aanbod voorhanden is.⁴

Ziggo merkt hierbij op dat zij de start van de implementatie samen zou willen laten vallen met een concreet verzoek van een potentiële afnemer van de WLR-C dienst. Er zijn immers verschillende scenario's denkbaar waarin het starten met de implementatie niet opportuun is. In de eerste plaats is dit het geval indien er geen enkel redelijk verzoek tot daadwerkelijke afname van de WLR-C dienst, zoals bedoeld in het besluit, is gedaan. In de tweede plaats kan worden gedacht aan de

⁴ LJN: BB3359, College van Beroep voor het bedrijfsleven, AWB 06/743 en 06/747

situatie dat slechts een enkele partij de dienst wenst af te nemen en dat deze bijzondere afspraken met betrekking tot de implementatie wenst te maken.

BIJLAGE I ALGEMENE BASISVOORWAARDEN ZIGGO B.V.