# BIJLAGE 2 BIJ DE UNILATERALE VERBINTENISSEN VAN WYRE

# MEDE-RPR-24/0001

# Hoofdbepalingen van Wyre's wholesaleaanbod voor HFC diensten in de Geografische Gebieden

## 1. Definities

**Aanvraag** betekent een schriftelijk verzoek voor de levering van HFC-Wholesalediensten via het Wyre Netwerk onder deze Hoofdbepalingen.

**Aanvrager** betekent een partij die een Aanvraag indient.

**Actieve HFC Toegang** heeft de betekenis uiteengezet in Sectie 2.21.

**ARPU** betekent de gemiddelde opbrengst per gebruiker.

**Auditoraat** betekent het onderzoeksorgaan van de BMA.

**BMA** betekent de Belgische Mededingingsautoriteit.

**BMA Beslissing** betekent de beslissing van het Auditoraat in zaak MEDE-RPR-2024/0001 overeenkomstig artikel IV.45, § 1, 2° van het WER.

**BNG** betekent Broadband Network Gateway.

**Controle** heeft de betekenis die eraan wordt gegeven in Artikel 1:14 van het Belgische Wetboek van Vennootschappen en Verenigingen en omvat situaties van gezamenlijke controle gedefinieerd in Artikel 1:14 tot 1:23 van hetzelfde wetboek, en Gecontroleerd, Controle hebben over en onder gezamenlijke Controle zullen overeenkomstig geïnterpreteerd worden.

**CPE** betekent Customer Premise Equipment.

**CRC-Besluit van 29 juni 2018** verwijst naar het besluit van de Conferentie van Regulatoren voor de elektronische Communicatiesector met betrekking tot de analyse van de markten van breedband- en televisieomroep van 29 juni 2018.

**Demarcatiepunt** betekent de Demarcatiepunten tussen het Wyre Netwerk en de infrastructuur van de Wholesaleklant, zoals beschreven in Sectie 2.2. De Demarcatiepunten voor Actieve HFC Toegang zijn (i) aan de Noordzijde, het HFC-Interconnectiepunt; en (ii) aan de Zuidzijde, de NIU (die deel uitmaakt van het HFC-Netwerk van Wyre) in het pand van de Eindgebruiker.

**Eenmalige Tarieven** betekent bijkomende onregelmatige tarieven en vergoedingen die door de Wholesaleklant verschuldigd zijn, zoals van toepassing.

**Eindgebruiker** betekent een (retail)rechtspersoon of natuurlijke persoon die gebruik maakt van elektronische communicatiediensten van een netwerkoperator of communicatiedienstverlener (ongeacht of deze operator of dienstverlener een wederverkoper is), en dit niet met het doel deze of soortgelijke elektronische

communicatiediensten (als zodanig of geïntegreerd in een ander product) zelf (door) te verkopen.

**Generiek HFC LTP-Model** betekent de "Generieke" component van het HFC-Prijsmodel die uitgaat van de kosten en volumes (RGUs en gebruik) en komt tot een ARPU voor elk van de vier belangrijkste breedband tiers en gerelateerde diensten.

**Geografische Gebieden** betekent (i) Vlaanderen (met uitzondering van Voeren); (ii) Brussels Hoofdstedelijk Gewest: Schaarbeek, Etterbeek, Koekelberg, Sint-Agatha-Berchem, Ganshoren, Jette en Vorst, Sint-Joost-ten-Node, Stad Brussel, Watermaal-Bosvoorde, Sint-Lambrechts-Woluwe, Anderlecht en Sint-Jans-Molenbeek; (iii) Wallonië: Komen-Waasten en het gebied "Aiesh" (Association Intercommunale d'Electricité du Sud du Hainaut) in de gemeenten Erquelinnes, Beaumont, Sivry Rance, Froidchapelle, Momignies, Chimay en Couvin.

**HFC** betekent hybride glasvezel-coax.

**HFC Co-locatie** heeft de betekenis uiteengezet in Sectie 2.20.

**HFC Prijsmodel** betekent het prijsmodel voor de bepaling van de prijzen voor HFC Wholesalediensten dat bestaat uit (i) het Generieke HFC LTP-Model; (ii) het Tier-to-Spec-Model; en (iii) het Model voor Eenmalige Tarieven.

**HFC Interconnectiepunten** betekent de locaties in het Wyre Netwerk waar het verkeer zal worden overgedragen aan het netwerk van de Wholesaleklant.

**HFC Wholesalediensten** heeft de betekenis die is uiteengezet in Sectie 2.

**ISDN/SIP-Telefonie** heeft de betekenis uiteengezet in Sectie 2.18.

**Tarieven** betekent de Terugkerende en Eenmalige Tarieven.

**Laag 2 Breedband** heeft de betekenis uiteengezet in Sectie 2.10.

**Model voor Eenmalige Tarieven** betekent het onderdeel van het HFC Prijsmodel dat bestaat uit de berekening van de Eenmalige Tarieven.

**NIU** betekent de Network Interface Unit.

**NNI** betekent network-tot-network interface.

**Noordzijde** betekent de zijde van het communicatiepad in de stroomopwaartse richting (d.w.z. vertrekkende van de Eindgebruiker).

**Onderzoek** betekent het formele onderzoek dat op 26 juli 2024 door het Auditoraat is geopend om de FTTx-Samenwerking tussen de Partijen te analyseren.

**RGU** betekent inkomsten genererende eenheid.

**Service Levels** betekent de service levels met betrekking tot de levering van de Wholesalediensten.

**Standaard Breedband** heeft de betekenis uiteengezet in Sectie 2.

**Standaard Telefonie** heeft de betekenis uiteengezet in Sectie 2.

**Standaard Televisie** heeft de betekenis uiteengezet in Sectie 2.

**Terugkerende Tarieven** zijn tarieven en vergoedingen die maandelijks door de Wholesaleklant verschuldigd zijn.

**Tier-to-Spec-Model** betekent het onderdeel van het HFC Prijsmodel dat de ARPUs per tier, berekend als de output van het Generieke HFC LTP-Model, omzet in werkelijke prijzen voor elke snelheidsspecificatie binnen elk van de vier breedband tiers die in het Generieke HFC LTP-Model worden beschouwd.

**Unilaterale Verbintenissen** betekent de [ontwerp] eenzijdige verbintenissen die eenzijdig door Wyre en Telenet aan de BMA zijn voorgelegd.

**Verbonden Onderneming** betekent elke persoon of entiteit die, rechtstreeks of onrechtstreeks, Controle heeft over, onder Controle staat van of onder gemeenschappelijke Controle staat met een dergelijke gespecifieerde persoon.

**Wholesaleklant** betekent een externe operator die wholesaletoegang heeft of tracht te krijgen tot het Wyre Netwerk.

**Wyre Netwerk** betekent het HFC Netwerk of de HFC Netwerken binnen de Geografische Gebieden die eigendom zijn van, of waarop een exclusief recht bestaat voor uitbating en commercialisatie (zoals door erfpacht of concessie) voor Wyre, Telenet of (één van) de Verbonden Ondernemingen van Telenet, tot aan en met inbegrip van de Demarcatiepunten.

**Zakelijke Breedband** heeft de betekenis uiteengezet in Sectie 2.6.

**Zuidzijde** betekent de zijde van het communicatiepad in de stroomafwaartse richting (d.w.z. naar de Eindgebruiker).

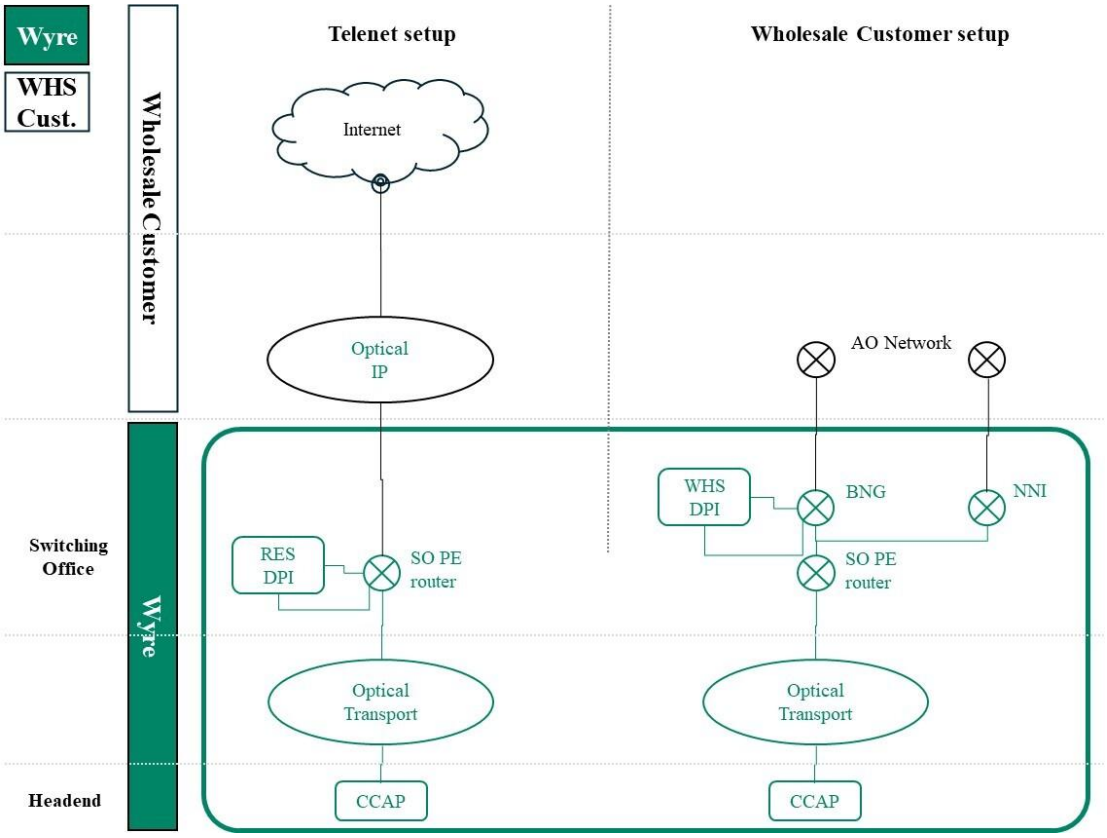
## 2. HFC Wholesalediensten

2.1 Wyre zal de HFC Wholesalediensten ter beschikking stellen, bestaande uit (i) Actieve HFC Toegang, (ii) Standaard Breedband, (iii) Zakelijke Breedband, (iv) Laag 2 Breedband, (v) Standaard Televisie, (vi) Standaard Telefonie, (vii) ISDN- of SIP-Telefonie en (viii) HFC Co-locatie.

*(i) <u>Actieve HFC Toegang</u>*

2.2 Actieve HFC Toegang betekent de connectiviteit met het Wyre Netwerk door middel van het aansluiten van de CPE (bijv. DOCSIS-modem, DOCSIS-gateway) op het aansluitpunt van het Wyre Netwerk in het pand van de Eindgebruiker (NIU) van waaruit één of meer van de hierna vermelde HFC Wholesalediensten door Wyre kunnen worden geleverd.

**Interconnectiepunt** – de HFC Interconnectiepunt(en) zijn de locaties in het Wyre Netwerk waar het verkeer wordt overgedragen aan het netwerk van de Wholesaleklant. In de huidige set-up is dit bij de BNG's of NNIs op de schakelkantoren. Ze zijn samengesteld uit interfaces die zijn geschaald naar de grootte van het verkeer van de Wholesaleklant en bevatten een redundantiemechanisme.




**Bandbreedtegebruik** – Het totale opwaartse- en neerwaartseverkeersvolume dat door alle Eindgebruikers van de Wholesaleklant wordt verbruikt, gemeten op de HFC Interconnectiepunten.

De Demarcatiepunten voor Actieve HFC Toegang zijn (i) aan de Noordzijde, het Interconnectiepunt zoals hierboven beschreven en (ii) aan de Zuidzijde, de NIU in het pand van de Eindgebruiker van de Wholesaleklant.

*(ii) <u>Standaard Breedband</u>*

2.3 Standaard Breedband is basisinternettoegang die wordt geleverd op de CPE van de Wholesaleklant. De dienst is gebaseerd op Euro-DOCSIS-normen. Wijzigingen in deze normen en/of specificaties (bijv. snelheden) zullen specifieke processen volgen die door Wyre en de Wholesaleklant zijn overeengekomen in de wholesaleovereenkomst. Standaard Breedband is gebaseerd op een "best effort"-principe, wat betekent dat de beschikbare IP-bandbreedte wordt gedeeld onder de actieve Eindgebruikers op het Wyre Netwerk. Bovenop het "best effort"-principe kan het beschikbare volume (of het beschikbare verkeer dat door de Eindgebruiker van de Wholesaleklant wordt verbruikt) in een bepaald Standaard Breedbandprofiel worden onderworpen aan een beleid inzake

redelijk gebruik om er verder voor te zorgen dat eventuele volumebeperkingen op passende wijze worden toegepast.

2.4 De Wholesaleklant zal de CPE (d.w.z. modem) moeten selecteren. De CPE moet voldoen aan alle vereisten zoals uiteengezet in de wholesaleovereenkomst tussen Wyre en de Wholesaleklant.

2.5 Een **Standaard Breedbandprofiel** is een combinatie van uploadsnelheid, downloadsnelheid en beschikbaar maandelijks verkeersvolume voor een Standaard Breedbanddienst.

2.6 Voor alle duidelijkheid, verplichtingen met betrekking tot rechtmatige onderschepping vallen onder de verantwoordelijkheid van de Wholesaleklant.

*(iii)* *Zakelijke Breedband*

2.7 Een Zakelijke Breedbandlijn is gebaseerd op Standaard Breedband Euro-DOCSIS-standaarden. Een Zakelijke Breedbandlijn kan echter mogelijk een Neerwaartse (**DS)** / Opwaartse (**US**) verhouding hebben die verschilt van de standaardverhouding van een Standaard Breedbandlijn. Een Zakelijke Breedbandlijn kan optioneel een verbeterde kwaliteit van de dienstverlening **(QoS)** hebben **(EF** en/of **AF**).

2.8 Dit impliceert dat, in geval van congestie, er een zekere prioriteit is voor het Zakelijke Breedbandverkeer en dat een individueel Zakelijk Breedbandprofiel van een Wholesaleklant één van de volgende profielen kan hebben:

(a) Standaard Breedbandlijn met een reservering van 1/3 capaciteit in geval van congestie.

(b) **AF:** Gegarandeerde doorschakeling, symmetrische opwaartse en neerwaartse bandbreedte met een hogere prioriteit in vergelijking met de normale best effort US & DS bandbreedte.

(c) **EF**: Versnelde doorschakeling, symmetrische opwaartse en neerwaartse bandbreedte met de hoogste garantie, deze bandbreedte is altijd beschikbaar voor de Eindgebruiker van de Wholesaleklant.

2.9 Zakelijke Breedbandprofielen zijn niet onderhevig aan een beleid inzake redelijk gebruik.

2.10 Voor alle duidelijkheid, verplichtingen met betrekking tot rechtmatige onderschepping vallen onder de verantwoordelijkheid van de Wholesaleklant.

*(iv)* *Laag 2 Breedband*

2.11 De commerciële Laag 2 Breedbandlijn aanbieding is voorlopig nog in ontwikkeling. Een Laag 2 Breedbandlijn is gebaseerd op EURO-DOCSIS standaarden met de specificatie van Zakelijke Breedband (Neerwaarts (DS) / Opwaarts (US) met optioneel een verbeterde kwaliteit van de dienstverlening (QoS) (EF / AF)).

2.12 Met Laag 2 Breedband verkrijgt de Wholesaleklant een end-2-end Laag 2 BSOD dienst met een beperkte hoeveelheid protocols: L2 protocols om IP-functionaliteiten toe te laten (zoals ARP of DNP) en L3 IP protocols (IPv4 & IPv6).

2.13 Voor alle duidelijkheid, verplichtingen met betrekking tot rechtmatige onderschepping vallen onder de verantwoordelijkheid van de Wholesaleklant.

*(v)* *Standaard Televisie*

2.14 De Standaard Televisiediensten bestaan uit tv-kanalen die beschikbaar worden gesteld op basis van de DVB-C-standaard met een combinatie van digitale niet-versleutelde ('in the clear') en versleutelde kanalen. Binnen de Standaard Televisiedienst kan de Wholesaleklant een eigen zenderaanbod samenstellen met gedeelde zenders en/of eigen zenders. Een **kanaal** verwijst naar de lineaire uitzending van een televisiekanaal in SD- (Standard Definition) of HD- (High Definition) kwaliteit en taalversie (indien relevant). Wyre zal de juiste en overeengekomen signalerings- en simulcriptsystemen leveren om een goede en veilige werking mogelijk te maken.

2.15 De Wholesaleklant is verantwoordelijk voor het sluiten van alle relevante overeenkomsten en het verkrijgen van de nodige toestemmingen met en van de onderliggende content providers. Voor het aanbieden van de Standaard Televisiedienst dient de Wholesaleklant gebruik te maken van een systeem voor voorwaardelijke toegang. Bovendien zal de Wholesaleklant de CPE van de Wholesaleklant moeten selecteren (bijv. een settopbox) om de kanalen van zijn abonnement te decoderen. De CPE van de Wholesaleklant moet voldoen aan alle vereisten zoals overeengekomen tussen Wyre en de Wholesaleklant in de wholesaleovereenkomst.

(a) **Gedeeld kanaal** verwijst naar een televisiekanaal dat ook door één of meer andere Wholesaleklanten wordt aangeboden in hun zenderaanbod (d.w.z. identieke technische en kwalitatieve parameters).

(b) **Een eigen kanaal** wordt niet aangeboden door één of meer andere Wholesaleklanten in hun kanaalaanbod en wordt daarom beschouwd als een "eigen" kanaal.

(c) **VOD** – Deze dienst wordt al geleverd door Wyre en/of haar Verbonden Onderneming(en) aan haar/hun respectievelijke Eindgebruikers als DVB-C VOD-dienst. VOD-dienst (of als DVB-C VOD of als alternatieve oplossing) kan beschikbaar worden gesteld in het kader van de wholesaleovereenkomst tussen Wyre en de Wholesaleklant. De VOD-inhoud moet worden aangeleverd door de Wholesaleklant.

(d) **Multi-TV-Toegang** – (i) Standaard Televisie naar Multi-TV Eindgebruikers met een intern netwerk van vijf (5) of meer TV-outlets, waarbij de distributie van het TV-signaal door de Eindgebruiker van de Wholesaleklant via zijn interne netwerk DVB-C-gebaseerd is (niet IP-gebaseerd) EN (ii) Wyre het interne netwerk van de Eindgebruiker van de Wholesaleklant beheert voor de distributie van TV-signalen, zoals hieronder gespecificeerd:

(i) netwerkproblemen identificeren op basis van klachten van de Eindgebruikers van de Wholesaleklant;

(ii) detecteren, lokaliseren en repareren: (i) netwerkproblemen detecteren en lokaliseren op het volledige beheerde netwerk van de Eindgebruikers van de Wholesaleklant; (ii) reparatieproblemen binnen de scope van de controle van Wyre (bijv. connector aandraaien en vervangen indien nodig, niveaus en configuratie van versterkers aanpassen, passives repareren); en (iii) problemen aangeven die binnen het toepassingsgebied van de Eindgebruiker van de Wholesaleklant vallen (bijv. beschadigde kabels); en

(iii) beperkte upgrades van het beheerde netwerk van Eindgebruikers van de Wholesalekant naar nieuwe standaarden en spectrum in overeenstemming met het geraamde budget en de technische mogelijkheden van de netwerkconfiguratie.

*(vi) <u>Standaard Telefonie</u>*

2.16 Deze dienst wordt al geleverd door Wyre en/of haar Verbonden Ondernemingen, aan haar/hun respectievelijke Eindgebruikers en kan beschikbaar worden gesteld onder de wholesaleovereenkomst tussen Wyre en de Wholesaleklant.

2.17 Een Standaard Telefoniedienst is een basistelefoniedienst (spraakcommunicatie) die kan worden aangeboden op de passende spraakgestuurde CPE voor Wholesaleklanten op basis van EuroPacketCable-technologie of op basis van andere relevante middelen. Basistelefoniefuncties worden geleverd en ingericht op de spraakgestuurde CPE van de Wholesaleklant.

2.18 Voor alle duidelijkheid: verplichtingen met betrekking tot rechtmatige onderschepping vallen onder de verantwoordelijkheid van de Wholesaleklant.

*(vii) <u>ISDN- of SIP-Telefonie</u>*

2.19 ISDN of SIP-Telefonie is een variant op de Standaard Telefoniedienst met speciale gespreksfuncties en prioriteiten.

2.20 Voor alle duidelijkheid: verplichtingen met betrekking tot rechtmatige onderschepping vallen onder de verantwoordelijkheid van de Wholesaleklant.

*(viii)* *HFC Co-locatie*

2.21 Voor HFC Co-locatie zal Wyre, op verzoek van de Wholesaleklant, co-locatiediensten aanbieden in de HFC Interconnectiepunten, waardoor de Wholesaleklant zijn actieve apparatuur kan plaatsen om verbinding te maken met het Wyre Netwerk.

## 3. Service Level Agreement

3.1 De Service Level Agreement en de bijbehorende voorwaarden worden beschreven in **Appendix 1**.

## 4. Prijzen

*(i)* *Bepaling van de Terugkerende en Eenmalige Tarieven*

4.1 Voor de bepaling van de Terugkerende en Eenmalige Tarieven verbindt Wyre zich ertoe de volgende prijsstellingsbeginselen toe te passen voor de HFC Wholesalediensten:

(a) billijkheid voor Terugkerende Tarieven. Billijkheid betekent dat Terugkerende Tarieven de werkelijke kosten kunnen overschrijden, mits zij kostengerelateerd zijn. Met andere woorden, er mag een redelijke marge bestaan tussen de kosten en de prijsstelling (zie CRC-Besluit van 29 juni 2018);

(b) kostenoriëntering voor de Eenmalige Tarieven.

4.2 Dienovereenkomstig zullen (i) de Terugkerende en Eenmalige Tarieven voor de levering van HFC Wholesalediensten (behalve voor HFC Co-locatie) worden vastgesteld door middel van het door Wyre ontwikkelde HFC Prijsmodel, dat periodiek wordt herzien; en (ii) de Terugkerende Tarieven en Eenmalige Tarieven voor HFC Co-locatie toegepast worden zoals uiteengezet in **Appendix 2.**

***Beschrijving van het HFC Prijsmodel***

4.3 Het HFC Prijsmodel bestaat uit de volgende drie componenten:

(a) het Generieke HFC LTP-Model (om prijzen per tier te berekenen);

(b) het Tier-to-Spec-Model (een model om op korte termijn prijzen per tier om te zetten naar prijzen per snelheidscategorie of “spec”); en

(c) het Model voor Eenmalige Tarieven.

4.4 Het Generieke HFC LTP-Model en het Tier-to-Spec-Model worden gebruikt om de Terugkerende Tarieven te bepalen; terwijl het Model voor Eenmalige Tarieven wordt gebruikt om de Eenmalige Tarieven te bepalen. Hieronder wordt een korte beschrijving van elk van deze componenten weergegeven.

4.5 Het HFC Prijsmodel past een enkele prijsstelling toe voor het volledige operationele gebied van het Wyre HFC Netwerk om eenvoud te verzekeren aan (i) Wholesaleklanten en (ii) Eindgebruikers, door uiteenlopende retailprijzen per regio te vermijden. Indien

toekomstige analyses aanzienlijke verschillen tussen de verschillende delen van het operationele gebied zouden blootleggen, zal Wyre te goeder trouw besprekingen aangaan met de Monitoring Trustee en het Auditoraat om relevante aanpassingen aan dit beginsel te overwegen.

4.6 Wyre verstrekt in **Appendix 3** het HFC Prijsmodel op vertrouwelijke basis aan de BMA, met inbegrip van alle onderliggende gegevens en berekeningsfiches, om de Monitoring Trustee in staat te stellen de naleving van de prijsstellingsbeginselen voor HFC Wholesalediensten op te volgen.

*Generiek HFC LTP-Model*

4.7 Het uitgangspunt voor het HFC Prijsmodel is het Generieke HFC LTP-Model, d.w.z. de Generieke component van het HFC Prijsmodel die uitgaat van de kosten en volumes (RGUs en gebruik) en komt tot een ARPU voor elk van de vier belangrijkste breedband tiers en gerelateerde diensten.

4.8 Het Generieke HFC LTP-Model is een Cost+ model. Cost+ modellen worden zowel voor Terugkerende Tarieven als Eenmalige Tarieven gebruikt om een redelijk kapitaalrendement te verzekeren, m.a.w. prijzen worden bepaald door de toewijzing van OPEX- en CAPEX-afschrijvingen (met inbegrip van kapitaalkosten) aan de verschillende HFC-producten, met inbegrip van tiers van breedbanddiensten. Dit model is een top-downmodel voor integrale kostenallocatie (verdeling van kosten over alle HFC-producten en diensten).

4.9 Het Generieke HFC LTP Model en de inputs ervan zijn gericht om op de lange termijn, tot 2041, stabiliteit van tierprijzen te verschaffen. Dit gebeurt door de kost per RGU af te vlakken om schommelingen door de voorziene HFC-FTTP-migratiepaden, de buitengebruikstellingsgolven en de investeringen voor HFC-onderdelen van de volgende generatie tegen te gaan.

4.10 De belangrijkste input voor het Generieke HFC LTP-Model zijn de volgende:

(a) CAPEX-afschrijving van de activabasis en toekomstige CAPEX (met inbegrip van "versnelde afschrijving" in de gebieden met een hoge en gemiddelde dichtheid, waar de gebruiksduur van de activa wordt verkort, rekening houdend met de ontmanteling van de relevante activa in die gebieden) zoals toegerekend aan HFC- en FTTP-producten;[1]

Om rekening te houden met CAPEX-afschrijvingskosten gebruikt het model de aankoopwaarde van activa en een 'Tilted Annuity Method'

[1] De activacategorie "Transmission Fiber" zal worden hergebruikt voor het FTTP-netwerk en zal daarom niet worden uitgefaseerd en ook niet worden opgenomen in de versnelde afschrijving. Alle andere activacategorieën zullen niet worden hergebruikt voor het FTTP-netwerk en zullen daarom worden uitgefaseerd (en opgenomen in de versnelde afschrijving).

(TAM) afschrijvingsmethodologie, wat een rendement op CAPEX-investeringen gelijk aan het WACC verzekert. Er wordt geen Consumentenprijsindex toegepast op de bruto activa waarde en de afschrijving van activa houdt rekening met de buitengebruikstelling in de gebieden met een hoge en gemiddelde bevolkingsdichtheid waar het HFC Netwerk buiten gebruik zal worden gesteld. Samengevat:

Afschrijvingsmethodologie: TAM

- Gebaseerd op de historische aankoopwaarde van activa (m.a.w. niet verhoogd door de Consumentenprijsindex of enige andere vorm van inflatie)
- Rekening houdend met bijkomende CAPEX die relevant is voor de toekomst
- Rekening houdend met WACC
- Rekening houdend met inflatie in de TAM-formule om de jaarlijkse waardevermindering te berekenen
- Levensduur van activa: gemiddelde boekhoudkundige levensduur van activa per categorie

Afschrijving van activa in de gebieden met een hoge en gemiddelde bevolkingsdichtheid:

- Verwijdering van activa in overeenstemming met het aantal uitgefaseerde Homes Passed
- Aanpassing van de boekhoudkundige levensduur om verkorte levensduur van activawaarde toegekend aan gebieden met een hoge en gemiddelde bevolkingsdichtheid te weerspiegelen gebaseerd op het aantal Homes Passed

(b) toekomstige OPEX zoals toebedeeld aan HFC- en FTTP-producten (met uitzondering van de OPEX-kosten betreffende buitengebruikstelling gelinkt aan de effectieve verwijdering van activa uit het netwerk);

(c) volumes in aantal RGUs per technisch product (en per breedband tier); en

(d) verschillende parameters die worden gebruikt voor de toerekening van de kosten aan technische producten, bijvoorbeeld het piekuurverbruik.

4.11 Om grote verschillen in jaarlijkse eenheidskosten (en dus in prijzen) te voorkomen, worden de eenheidskosten in het Generieke HFC LTP-Model voor de periode tussen 2025 en 2041 afgevlakt door middel van een formule[2] die de kasstromen herverdeelt (met gelijke NCW), waardoor een jaarlijkse prijsstijging wordt gewaarborgd die in

[2] De afvlakkingsformule is wiskundig afgeleid van de vergelijking NCW (kosten voor afvlakken) = NCW (kosten na afvlakken), aan de hand van de prijsevolutie van 1,9% per jaar vanaf 2025, en vervolgens de prijs van 2025 te isoleren.

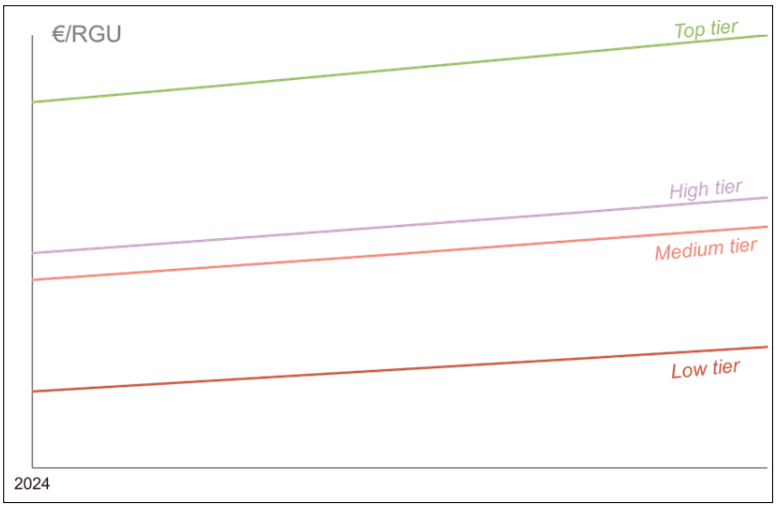
overeenstemming is met de inflatieprognoses en die vanaf 2024 wordt verondersteld jaarlijks 1,9% te bedragen.

4.12 Op basis hiervan levert het Generieke HFC LTP-Model een ARPU op voor elk van de vier belangrijkste breedband tiers (namelijk de top-tier, hoge-tier, medium-tier en lage-tier) en gerelateerde diensten, die worden gebruikt als input voor het Tier-to-Spec-Model voor conversie naar werkelijke prijzen per snelheidsspecificatie. In het kader van het HFC Prijsmodel staat het begrip ARPU voor Average Revenue Per User, op maandelijkse basis. Dit is het gewogen gemiddelde van de maandelijkse prijs die wordt betaald door de Wholesaleklant per gebruiker. Het wordt voornamelijk gebruikt in het kader van de "ARPU per tier" en "blended subscription ARPU" – outputs van het Generieke HFC LTP-Model en inputs voor het Tier-to-Spec Model. De toegangstarief en de "blended subscription ARPU" bedragen samen de totale ARPU voor breedbandklanten, met uitzondering van de piekuur component. In elk geval wordt een ARPU berekend door de financiële bedragen in een bepaald jaar te delen door het aantal gemiddelde gebruikers in dat jaar, gedeeld door 12 om een maandelijks cijfer te bekomen. Het is marktstandaard om dit te gebruiken als een maandelijks cijfer voor rapportering- en analysedoeleinden

4.13 De afzonderlijke piekuur component en de tv-prijzen worden binnen het Generieke HFC LTP-Model rechtstreeks berekend op basis van de relevante kostenlijnen.

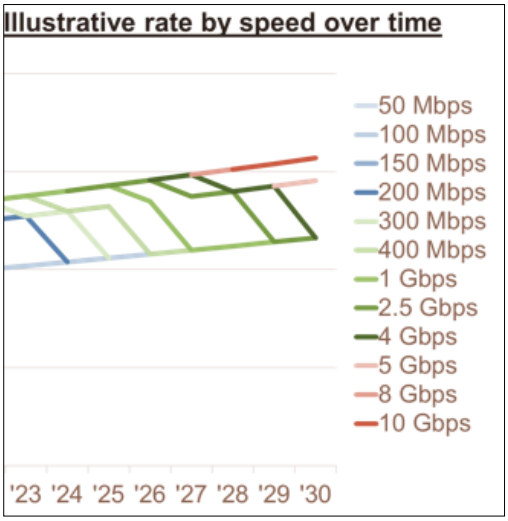
4.14 Ter achtergrond: het Generieke HFC LTP-Model stelt een prijs per breedband tier voor de lange termijn vast in overeenstemming met een routekaart op basis van aannames met betrekking tot de vraag en de concurrentievoorwaarden. De snelheidsspecificaties binnen elke breedband tier evolueren in lijn met de marktomstandigheden door de jaren heen. De globale tiermix blijft echter relatief constant, wat zorgt voor stabiele en voorspelbare wholesalekosten die stijgen met het verwachte inflatiepercentage dat wordt gebruikt in de in paragraaf 4.11 genoemde formule. De onderstaande figuur illustreert de geschatte evolutie van de prijzen van de vier breedband tiers die in aanmerking worden genomen in het Generieke HFC LTP-Model op lange termijn.

**Figuur 1: Illustratie van de evolutie van de prijzen van de vier breedband tiers die in het Generieke HFC LTP-Model op lange termijn in aanmerking worden genomen.**




4.15 Hoewel de globale tiermix en kosten stabiel blijven, zullen de snelheidsspecificaties binnen elke breedband tier en de onderliggende prijs per Mbps in de loop van de tijd veranderen in overeenstemming met de marktomstandigheden: elke keer dat een nieuwe topsnelheidsspecificatie wordt geïntroduceerd, (i) wordt de nieuw geïntroduceerde snelheidsspecificatie de nieuwe top-tier-snelheidsspecificatie; en (ii) de bestaande snelheidsspecificaties zullen in de loop van de tijd dienovereenkomstig naar lagere tiers gaan, zoals geïllustreerd in de onderstaande afbeelding.

**Figuur 2: Illustratie van de verschuiving van specificaties naar lagere tiers in de loop van de tijd (illustratief, geen echte waarden)**




*Tier-to-Spec-Model*

4.16 De tweede stap van het HFC Prijsmodel is het Tier-to-Spec-Model, dat de ARPUs per tier die zijn berekend als de output van het Generieke HFC LTP-Model, omzet in werkelijke prijzen per snelheidsspecificatie binnen elk van de vier breedband tiers die in het Generieke HFC LTP-Model worden beschouwd. Dit wordt binnen een periode van 3 jaar gedaan, gebaseerd op de gemiddelde werkelijke verdeling van klanten per

spec per prijsperiode, twee keer per jaar, met een *ex-post* prijsaanpassing voor de voorafgaande prijsperiode.

4.17 De respectievelijke tarieven voor breedbanddiensten zijn gekoppeld aan elke snelheidsspecificatie binnen de vier breedband tiers op basis van de volgende methodologie:

(a) Elke snelheidsspecificatie in de prognose wordt toegewezen aan één van de vier breedband tiers, afhankelijk van het percentiel van de gemiddelde klant in deze specificatie, zodat de toewijzing zo nauwkeurig mogelijk past in de globale tiermix van het Generieke HFC LTP-Model.

(b) Voor elk van de vier breedband tiers wordt de RGU-gewogen gemiddelde snelheidsspecificatie berekend.

(c) Vervolgens wordt voor elke snelheidsspecificatie een prijs berekend op basis van de volgende parameters:

(i) de relatieve positie van de snelheidsspecificatie ten opzichte van de ankerpunten (d.w.z. RGU-gewogen gemiddelde snelheidsspecificatie per tier, die is geprijsd op basis van de ARPU die is vastgesteld in het Generieke HFC LTP-Model) van de vier breedband tiers; en

(ii) de *pro-rata* verdeling van het verschil ten opzichte van de gemengde ARPU-dienst (d.w.z. het gewogen gemiddelde van de gemengde inkomsten per gebruiker voor HFC-breedbanddiensten) van het Generieke HFC LTP-Model.

(d) Als in een volgende prognoseperiode een snelheidsspecificatie geen of beperkte RGUs heeft, zou dit leiden tot een ontbrekende breedband tier, wat in de komende jaren gevolgen zou hebben voor prijsverhogingen als er (meer) RGU-gebruik komt in die snelheidsspecificatie. Om te voorkomen dat er tiers ontbreken en om een vloeiende prijscurve te behouden, worden in deze gevallen de relatieve posities van de snelheidsspecificaties in het voorgaande jaar gebruikt.

*Model voor Eenmalige Tarieven*

4.18 De derde en laatste stap van het HFC Prijsmodel bestaat uit de berekening van de Eenmalige Tarieven. Deze berekening wordt als volgt uitgevoerd:

(a) De inputs voor het Model voor Eenmalige Tarieven zijn de eenheidskosten voor wholesale back-office voor alle wholesaleklanten van Wyre, bijgewerkt op basis van de Belgische Consumptie-index.

(b) Deze eenheidskosten worden dan vermenigvuldigd met een waarschijnlijkheidsmatrix, die de kans weergeeft dat voor een bepaalde dienst een wholesale backoffice-taak vereist is voor elke wholesale-klant.

Hiermee worden de kosten van de aanvullende diensten voor elke wholesale-klant berekend.

(c) De kosten van aanvullende diensten worden dan vermengd (tussen de verschillende wholesaleklanten) d.m.v. het aandeel van activeringen, de-activeringen en migraties voor de verschillende wholesaleklanten.

(d) Eenheidsprijzen worden hierna bekomen uit de eenheidskosten (vermengd voor alle relevante wholesaleklanten van Wyre) na de toepassing van een mark-up.

4.19 Deze berekening is gebaseerd op dezelfde methodologie die ook eerder door het BIPT werd gebruikt voor de bepaling van de "Eenmalige Tarieven", d.w.z. aan de hand van een waarschijnlijkheidsmatrix, die wordt vermenigvuldigd met de eenheidskosten (met inbegrip van materiaalkosten, indien van toepassing), zoals ook opgenomen in het CRC-Besluit van 24 juni 2021.

***Herziening van het HFC Prijsmodel***

4.20 Voor alle duidelijkheid: alle wijzigingen aan het HFC-Prijsmodel, met inbegrip van de onderliggende componenten, veronderstellingen, waarderingen of berekeningen, die niet worden veroorzaakt door aanpassingen die voortvloeien uit periodieke en andere herzieningsmechanismen voorzien in dit document of de appendices ervan, zijn onderworpen aan de goedkeuring van de BMA op grond van de herzieningsclausule voorzien in Sectie 14 van de Unilaterale Verbintenissen als de Monitoring Trustee van mening is dat de voorgestelde wijzigingen materieel zijn en dus moeten worden nagekeken door de BMA. Wat betreft zulke wijzigingen:

(a) zal Wyre de voorgestelde wijzigingen aan het Generieke HFC LTP-Model, het Tier-to-Spec-Model en het Model voor Eenmalige Tarieven (naargelang het geval) meedelen aan de Monitoring Trustee; en

(b) Als:

(i) de Monitoring Trustee meent dat de voorgestelde wijzigingen materieel zijn en dus door de BMA moeten worden nagekeken, kan de Monitoring Trustee een kennisgeving van opschorting aan Wyre uitvaardigen binnen de drie (3) weken. In dit geval kan Wyre de voorgestelde wijzigingen enkel aanbrengen nadat zij de goedkeuring van de BMA heeft verkregen in overeenstemming met de herzieningsclausule in Sectie 14 van de Unilaterale Verbintenissen; en

(ii) de Monitoring Trustee geen kennisgeving van opschorting uitvaardigt aan Wyre binnen de drie (3) weken, mag Wyre de voorgestelde wijzigingen opnemen.

4.21 Voor alle duidelijkheid, de kapitaalkosten gebruikt door Wyre in het HFC Prijsmodel kunnen niet worden gewijzigd tenzij gerechtvaardigd door een onvoorziene, aanzienlijke en structurele wijziging van de omstandigheden, en op voorwaarde van goedkeuring door de BMA in overeenstemming met de herzieningsclausule in Sectie 14 van de Unilaterale Verbintenissen.

*1. Niveaus van de Terugkerende en Eenmalige Tarieven*

4.22 De prijzen (exclusief btw) die het HFC Prijsmodel van mei 2025 oplevert (met uitzondering van breedbanddiensten voor snelheidsprofielen tot en met 250 Mbps) zijn opgenomen in **Appendix 2**, onder voorbehoud van eventuele latere periodieke prijsherzieningen.

4.23 Voor breedbanddiensten voor snelheidsprofielen tot en met 250 Mbps worden de prijzen (i) ook weergegeven in **Appendix 2** (blauw gemarkeerd) en (ii) bestaan ze uit de huidige gereguleerde tarieven, die zullen gelden als Terugkerende Tarieven, jaarlijks geïndexeerd met 1,9% vanaf 2026, tot 30 juni 2029. Na juni 2029 zullen die Terugkerende Tarieven voor de breedbanddienst voor snelheidsprofielen tot en met 250 Mbps ook worden bepaald op basis van het HFC Prijsmodel.

***Plafond op ARPU van de Wholesaleklant***

4.24 De maandelijkse ARPU van de Wholesaleklant, bestaande uit (i) de "*Access Line ALL products*"; (ii) de "*Breedbanddienst (Mbps)*"; en (iii) de "*Piekuur component*"[3] items, zoals aangegeven in Sectie 1 van Appendix 2,[4] zullen als volgt geplafonneerd worden voor de periode van 1 juli 2025 – 30 juni 2029:

(a) voor de periode van 1 juli 2025 – 30 juni 2029, in overeenstemming met de plafonds gedefinieerd als volgt:

| | 1 juli 2025 – 31 december 2025 | 1 januari 2026 – 31 december 2026 | 1 januari 2027 – 31 december 2027 | 1 januari 2028 – 31 december 2028 | 1 januari 2029 – 30 juni 2029 |
|---|---|---|---|---|---|
| ARPU (€/RGU) | 25,2 | 25,7 | 26,2 | 26,7 | 27,2 |

(b) voor de periode van 30 juni 2029 tot 30 juni 2051:

(i) zal het plafond dat van toepassing was in de periode van 1 januari 2029 tot 30 juni 2029 op 1 juli 2029 eenmalig worden verhoogd met tien (10) %; en

[3] Gedurende de periode van 1 juli 2025 – 30 juni 2029 (d.w.z. de periode waarin de plafonnering van de piekuur component van toepassing is), zal de piekuur component die voor het ARPU plafond gebruikt wordt, de plafonnering van het tarief van de piekuur component in overweging nemen.

[4] Ter verduidelijking: het plafond is niet van toepassing op andere items in Appendix 3, d.w.z. "B2B overlay service (Mbps)", "AF QoS", "EF QoS", "Voice service", "TV -service" en "NRC".

(ii) zal op elke verjaardag van 1 januari 2030 het dan geldende plafond jaarlijks worden verhoogd met een vaste stijgingsfactor (jaarlijks samengesteld) van 1,9%.

Ter illustratie betekent dit dat het plafond van 27,2 dat geldt tot en met 30 juni 2029 op 1 juli 2029 met 10% wordt verhoogd, d.w.z. het plafond bedraagt 29,9 van 1 juli 2029 tot 1 januari 2030. De stijgingsfactor van 1,9% wordt vanaf 1 januari 2030 op dit plafond toegepast, d.w.z. van 1 januari 2030 tot 31 december 2030 bedraagt het plafond 30,5.

Op basis van het bovenstaande zijn de plafonds voor deze periode als volgt gedefinieerd:

| 2025 | 2026 | 2027 | 2028 | 2029 | 2030 | 2031 | 2032 | 2033 | 2034 | 2035 | 2036 | 2037 | 2038 | 2039 | 2040 | 2041 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 25,2 | 25,7 | 26,2 | 26,7 | 27,2 | 30,5 | 31,0 | 31,6 | 32,2 | 32,8 | 33,5 | 34,1 | 34,7 | 35,4 | 36,1 | 36,8 | 37,5 |

Voor de periode tot en met 31 december 2041 blijft het hierboven vermelde plafond ongewijzigd.

Op 1 januari 2042 zal Wyre berekenen wat het plafond zou zijn indien, in plaats van de verhoging volgens het bovenstaande mechanisme, het plafond zou zijn geëvolueerd in lijn met de cumulatieve indexering tussen 1 juli 2029 en 1 januari 2042 overeenkomstig de Agoria CPI.

Indien uit deze berekening blijkt dat het volgens de Agoria CPI geëvolueerde plafond:

(i) lager is dan of gelijk is aan het volgens het bovenstaande mechanisme verhoogde plafond, zal er geen aanpassing plaatsvinden en zal het plafond op 1 januari 2042 worden verhoogd overeenkomstig het bovenstaande mechanisme (d.w.z. met de vaste stijgingsfactor (jaarlijks samengesteld) van 1,9%);

(ii) hoger is dan het volgens het bovenstaande mechanisme verhoogde plafond, zal het plafond vanaf 1 januari 2042 worden verhoogd zodat het in lijn is met de evolutie overeenkomstig de Agoria CPI.

Vanaf 1 januari 2043 tot en met 30 juni 2051 zal het plafond opnieuw jaarlijks worden verhoogd met de vaste stijgingsfactor (jaarlijks samengesteld) van 1,9%.

4.25 De bovenstaande plafonds zijn maandelijks onderworpen aan de voorwaarde dat de tiermix van de Wholesaleklant in de betreffende maand niet meer bedraagt dan (i) 10% voor de hoogste tier en (ii) in totaal 70% voor de hoogste en hoge tiers samen. In dit verband geldt:

(a) uitsluitend voor de beoordeling of aan deze tiermixvoorwaarde is voldaan, kan een snelheid die in een bepaalde maand tot een bepaalde tier behoort, op een later tijdstip nooit naar een hogere tier worden verschoven

(bijvoorbeeld, als in een bepaalde maand de snelheid van 1000 Mbps in de hoge tier valt en in een latere maand naar de hoogste tier zou verschuiven, wordt deze voor de beoordeling van de tiermixvoorwaarde steeds beschouwd als behorend tot de hoge tier en niet tot de hoogste tier); en

(b) tweemaal per jaar (op hetzelfde moment als de communicatie van de tier-to-spec informatie) zal Wyre de grenzen en het middelpunt (d.w.z. het gemiddelde tussen de lage en hoge grens van de tier) van de vier tiers communiceren voor de volgende periode, die in werking zullen treden voor de berekening van de tiermix één (1) maand na deze communicatie en geldig blijven tot één (1) maand na de communicatie voor de daaropvolgende periode.

4.26 Of al dan niet aan de voorwaarden voor de toepassing van het plafond is voldaan, zal worden nagekeken en bevestigd door de onafhankelijke auditor in het kader van de proactieve audit die wordt uitgevoerd bij elke zesmaandelijkse herziening, zoals beschreven in de onderstaande secties.

4.27 Indien de totale hoeveelheid van de componenten van de geplafonneerde ARPU (d.w.z. “Access Line ALL products”; “Breedband dienst (Mbps)”; en “Piekuurcomponent” in Sectie 1 van Appendix 2) die aan de Wholesaleklant worden aangerekend de geplafonneerde ARPU overschrijden, dan (i) zal de Wholesaleklant de Terugkerende Tarieven volledig betalen voor de betreffende voorgaande periode van zes maanden; maar (ii) zal een retroactieve ex-post correctie worden toegepast op het totale bedrag van de geplafonneerde ARPU componenten voor het bedrag dat de geplafonneerde ARPU overschrijdt, voor de betreffende voorgaande periode van zes maanden.

4.28 Bovendien, indien in een bepaalde maand de rekenkundige gemiddelde snelheid van de Wholesaleklant in een tier, volgens de door Wyre gecommuniceerde tiermix, het middelpunt van die betreffende tier overschrijdt (bijvoorbeeld, als in een bepaald jaar de snelheidsvork van de hoogste tier tussen 1000 Mbps en 2500 Mbps ligt, is het middelpunt 1750 Mbps), en indien de deling van de onderstaande teller door de onderstaande noemer meer dan 100% bedraagt, dan zal het plafond voor die maand worden verhoogd met het percentage boven 100% (en, voor alle duidelijkheid, dit mechanisme kan nooit leiden tot een verlaging van het HFC-prijsplafond):

(a) *teller*: de werkelijke ARPU van de Wholesaleklant voor die maand (d.w.z. zijn ARPU over alle tiers)

gedeeld door

(b) *noemer*: de hypothetische ARPU van de Wholesaleklant alsof alle Eindgebruikers in elk van de vier (4) tiers zich op het middelpunt van hun respectieve tier bevinden, waarbij wordt begrepen dat indien er geen prijselement is voor het middelpunt, dit zal worden bepaald op basis van

lineaire interpolatie tussen de dichtstbijzijnde hogere en lagere prijselement.

Example 1

| Tiers | | Speed (mbps | MRC (€) | Number of customers of Wholesale Customer | Average speed per tier | Test speed higher than midpoint | Allocation as if all customers are on midpoint |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1200 | 30 | 1 | | | |
| Top (1000-1200) | Midpoint | 1100 | 28 | | 1100 | NO | 2 |
| | | 1000 | 26 | 1 | | | |
| High (800-999,99) | Midpoint | 900 | 24 | 1 | 825 | NO | 4 |
| | | 800 | 22 | 3 | | | |
| | | 700 | 20 | 12 | | | |
| Med (400-799,99) | Midpoint | 600 | 18 | | 650 | YES, breached | 16 |
| | | 500 | 16 | 4 | | | |
| | | 400 | 14 | | | | |
| Low (200-399,99) | Midpoint | 300 | 12 | | 200 | NO | 2 |
| | | 200 | 10 | 2 | | | |

| Average MRC Wholesale Customer | Average MRC reference | Ratio | Result |
|---|---|---|---|
| 19.58 | 19.33 | 101.29% | Cap is increased with 1,29% |

Example 2

| Tiers | | Speed (mbps | MRC (€) | Number of customers of Wholesale Customer | Average speed per tier | Test speed higher than midpoint | Allocation as if all customers are on midpoint |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1200 | 30 | 2 | | | |
| Top (1000-1200) | Midpoint | 1100 | 28 | | 1200 | YES, breached | 2 |
| | | 1000 | 26 | | | | |
| High (800-999,99) | Midpoint | 900 | 24 | | 800 | NO | 4 |
| | | 800 | 22 | 4 | | | |
| | | 700 | 20 | 5 | | | |
| Med (400-799,99) | Midpoint | 600 | 18 | | 558.333 | NO | 12 |
| | | 500 | 16 | 4 | | | |
| | | 400 | 14 | 3 | | | |
| Low (200-399,99) | Midpoint | 300 | 12 | 2 | 300 | NO | 2 |
| | | 200 | 10 | | | | |

| Average MRC Wholesale Customer | Average MRC reference | Ratio | Result |
|---|---|---|---|
| 18.90 | 19.60 | 96.43% | Cap is unchanged as ratio <100% |

4.29 Voor alle duidelijkheid, elke niet-naleving van een van de bovenstaande voorwaarden heeft enkel invloed op de berekening van het plafond voor de betreffende maand en het plafond voor elke daaropvolgende maand blijft ongewijzigd, tenzij en totdat de hierboven vermelde bepalingen worden geactiveerd.

***<u>Plafonnering van het tarief voor de piekuur component</u>***

4.30 Voor de periode 1 juli 2025 – 30 juni 2029 geldt een plafond van twee (2) EUR (zoals jaarlijks geïndexeerd) per RGU (d.w.z. een modem is die toegangstarieven genereert) op het tarief voor de piekuur component .

*2. <u>Mechanismen voor periodieke prijsherziening</u>*

4.31 Het HFC Prijsmodel voorziet in de volgende twee ingebouwde mechanismen voor periodieke prijsherziening, die door Wyre zullen worden geïmplementeerd:

(a) **Periodieke herziening, om de drie jaar, van:**

(i) het Generieke HFC LTP-Model en het Tier-to-Spec-Model, om langetermijnprojecties te verfijnen en de ARPUs per tier aan te passen (inclusief de piekuur component, B2B-overlayservice, AF QoS, EF QoS, spraakservice en tv-service), op basis van bijgewerkte invoeraannames en parameters met betrekking tot (x) volumes (inclusief werkelijke volumes, toekomstgerichte aannames en

toekomstgerichte uitsplitsing van volumes per tier); en (y) soorten en bedragen van kostenposten zoals weergegeven in Appendix 4; en

(ii) het Model voor Eenmalige Tarieven, om de Eenmalige Tarieven aan te passen op basis van de bijgewerkte (i) waarschijnlijkheidsmatrices; (ii) eenheidskosten (met inbegrip van arbeidskosten, materiaalkosten, waar van toepassing); en (iii) aandeel van activeringen, de-activeringen en migraties tussen de relevante Wholesaleklanten.

Wyre zal de driejaarlijkse herziening afronden (met inbegrip van het hieronder beschreven proactieve auditproces) en de bijgewerkte Terugkerende Tarieven en de nieuwe Eenmalige Tarieven na de afsluiting van het proactieve auditproces, zoals hieronder beschreven, en binnen zes maanden na de start van de driejaarlijkse periodieke herzieningsperiode aan de Wholesaleklanten en de Monitoring Trustee meedelen, tenzij de afronding van de driejaarlijkse herziening wordt vertraagd door een controle van niet-naleving door de BMA met betrekking tot de uitkomst van het proactieve auditproces, zoals hieronder omschreven. De nieuwe ARPUs per tier en de daaruit voortvloeiende bijgewerkte Terugkerende Tarieven, evenals de nieuwe Eenmalige Tarieven, na een dergelijke driejaarlijkse periodieke herziening, zijn van toepassing vanaf zes maanden nadat ze door Wyre aan de Wholesaleklanten zijn meegedeeld.

Wyre is van plan om de eerste driejaarlijkse periodieke herziening uit te voeren in het derde kwartaal van 2028, waarbij de nieuwe ARPUs per tier, de daaruit voortvloeiende bijgewerkte Terugkerende Tarieven en de nieuwe Eenmalige Tarieven in het derde kwartaal van 2029 van toepassing worden.

(b) **Periodieke herzieningen twee keer per jaar** om de Terugkerende Tarieven voor specifieke snelheidsprofielen aan te passen op basis van de werkelijke verdeling van RGUs tussen de Wholesaleklanten van Wyre over de verschillende snelheidsprofielen en de ARPU die voortvloeit uit het Generieke HFC LTP-Model, in het kader waarvan Wyre *ex-post* correcties zal uitvoeren op de voorgaande periode, afhankelijk van de daadwerkelijke distributie, om haar Wholesaleklanten de relevante Terugkerende Tarieven per snelheidsprofiel op basis van hun werkelijke gebruik te verstrekken .

De bijgewerkte Terugkerende Tarieven volgend op een dergelijke zesmaandelijkse periodieke herziening zijn van toepassing vanaf de communicatie ervan door Wyre aan haar Wholesaleklanten en de Monitoring Trustee na de voltooiing van het proactieve auditproces dat hieronder wordt beschreven, en met terugwerkende kracht vanaf het begin

van de periode die het onderwerp is van de zesmaandelijkse periodieke herziening door Wyre, tenzij de afronding van het zesmaandelijkse herziening is vertraagd door een controle van niet-naleving door de BMA met betrekking tot de uitkomst van het proactieve auditproces, zoals hieronder omschreven.

Wyre beoogt de timing van de zesmaandelijkse periodieke herziening en de driejaarlijkse periodieke herziening te laten overeenstemmen, wanneer zij op hetzelfde moment zouden plaatsvinden. Een indicatieve tijdslijn voor het uitvoeren van de periodieke herzieningen wordt uiteengezet in **Appendix 5**.

*(ii) Audits in het kader van de periodieke prijsherzieningen*

**Proactieve audit**

4.32 Na het uitvoeren van elke driejaarlijkse en zesmaandelijkse periodieke herziening, zal Wyre, op eigen kosten, een onafhankelijke auditor aanstellen om op onafhankelijke en onpartijdige wijze een proactieve audit uit te voeren als volgt:

(a) in het kader van de controle van de zesmaandelijkse periodieke beoordeling wordt de auditor verzocht na te gaan en af te toetsen, binnen twee (2) weken na de update van het Tier-to-Spec Model, of Wyre het proces en de relevante beginselen voor het uitvoeren van een dergelijke beoordeling, zoals beschreven in **Appendix 4**, heeft nageleefd; en

(b) in het kader van de audit van de driejaarlijkse periodieke herziening zal de auditor worden verzocht na te gaan en af te toetsen, binnen twee (2) weken na de update van de inputassumpties en parameters in het Generieke HFC LTP-Model en het Tier-to-Spec Model, of:

(i) Wyre het proces en de relevante beginselen voor het uitvoeren van een dergelijke beoordeling, zoals beschreven in **Appendix 4**, heeft gerespecteerd; en

(ii) de volgende wijzigingen door Wyre in de aannames en parameters in het HFC Prijsmodel door Wyre objectief kunnen worden gerechtvaardigd:

(A) updates van invoeraannames en parameters met betrekking tot (x) volumes (inclusief werkelijke volumes, toekomstgerichte aannames en toekomstgerichte uitsplitsing van volumes per tier); en aan (y) soorten en bedragen van kostenposten; en

(B) updates van (i) waarschijnlijkheidsmatrices; (ii) eenheidskosten (met inbegrip van arbeidskosten, materiaalkosten, waar van toepassing); en (iii) aandeel van activeringen, deactiveringen en migraties tussen de relevante wholesaleklanten.

4.33 Wyre zal de onafhankelijke auditor benoemen uit de volgende lijst: Altman Solon, Analysys Mason, AT Kearney, PwC, PMP en EY, met dien verstande dat deze lijst kan worden gewijzigd met goedkeuring van de Monitoring Trustee om andere entiteiten met een gelijkaardige reputatie en kwaliteit op te nemen. De selectie van de onafhankelijke auditor, samen met het bewijs van zijn onafhankelijkheid en onpartijdigheid, zal vooraf aan de Monitoring Trustee worden meegedeeld.

4.34 Wyre zal de onafhankelijke auditor alle redelijke bijstand en toegang tot relevant personeel, locaties, systemen, informatie, documenten of archieven verschaffen in die mate dat deze betrekking hebben op het onderwerp van de audit in kwestie.

4.35 In de loop van zijn proactieve audit zal de onafhankelijke auditor alle redelijke verzoeken van de Monitoring Trustee beantwoorden en de voorlopige resultaten van zijn audit, met inbegrip van alle onderliggende gegevens en berekeningen, op vertrouwelijke basis aan de Monitoring Trustee meedelen op hetzelfde moment als aan Wyre. De Monitoring Trustee heeft de gelegenheid om de onafhankelijke auditor schriftelijke opmerkingen op de voorlopige resultaten van de audit over te maken binnen vier (4) weken voor de driejaarlijkse periodieke herziening en twee (2) weken voor de zesmaandelijkse periodieke herziening. Als de onafhankelijke auditor beslist om bepaalde opmerkingen van de Monitoring Trustee niet op te nemen, kan de Monitoring Trustee de zaak naar het Auditoraat verwijzen ter definitieve beslissing, die zal worden nageleefd door de onafhankelijke auditor en zal worden opgenomen in de definitieve resultaten van de audit.

4.36 Wyre zal te goeder trouw besprekingen aangaan met de onafhankelijke auditor om enige ongunstige vaststellingen of opmerkingen opgenomen in de definitieve resultaten van de audit binnen twee (2) maanden van de mededeling van de eindresultaten van de audit aan Wyre voor de driejaarlijkse periodieke herziening en drie (3) weken voor de zesmaandelijkse periodieke herziening te behandelen. De uitkomst van deze besprekingen zal schriftelijk worden meegedeeld aan de Monitoring Trustee. Na overweging kan de Monitoring Trustee de zaak dan aan het Auditoraat doorverwijzen om te overwegen om al dan niet een controle van niet-naleving te initiëren.

4.37 Als een controle van niet-naleving wordt ingesteld door het Auditoraat, zullen de nieuwe ARPU's per tier, de hieruit volgende nieuwe Terugkerende Tarieven en de nieuwe Eenmalige Tarieven na de driejaarlijkse periodieke herziening, of de Terugkerende Tarieven na de zesmaandelijkse periodieke herziening, niet in werking treden voor de afsluiting van de controle van niet-naleving. Na de beëindiging van de controle van niet-naleving, zouden de desbetreffende Terugkerende en Eenmalige Tarieven retroactief in werking treden vanaf het moment dat zij in werking zouden zijn getreden indien er geen controle van niet-naleving ingesteld zou zijn.

***Reactieve audit***

4.38 De Wholesaleklant zal de mogelijkheid hebben om op eigen kosten een onafhankelijke en onpartijdige externe auditor aan te wijzen (gekozen op voorwaarden gelijkwaardig aan de voorwaarden waaronder Wyre een onafhankelijke externe auditor mag selecteren uit de lijst hierboven om de proactieve audit, die hierboven beschreven wordt, uit te voeren) om een audit uit te voeren met betrekking tot de periodieke herzieningen van het HFC Prijsmodel.

4.39 De intentie om een dergelijke audit uit te voeren moet uiterlijk binnen één (1) maand na ontvangst van de nieuwe tarieven na de zesmaandelijkse of driejaarlijkse periodieke herziening aan Wyre worden gemeld. Wyre zal de Monitoring Trustee hierover onmiddellijk inlichten. De Wholesaleklant mag een dergelijke audit alleen initiëren wanneer de nieuwe tarieven zoals meegedeeld na de zesmaandelijkse en driejaarlijkse periodieke herziening, ertoe leiden dat enige van Wyre's tier ARPUs (d.w.z. het toegangstarief + het dienstentarief voor elke tier) hoger zijn dan (i) met betrekking tot de zesmaandelijkse periodieke herziening, de waarde van genoemde tier ARPU één (1) jaar eerder verhoogd met 2,37% (d.w.z. 1,9% verhoging + 25%) en (ii) met betrekking tot de driejaarlijkse periodieke herziening, de waarde van genoemde tier ARPU drie (3) jaar eerder verhoogd met 8,95% (d.w.z. 1,9% verhoging met 1% buffer gedurende drie (3) jaar). De onafhankelijke auditor zal de Wholesaleklanten inlichten of de voorwaarden voor een reactieve audit zijn vervuld.

4.40 Tijdens het uitvoeren van de reactieve audit worden de nieuwe tarieven opgeschort totdat een dergelijke audit is opgelost voor alle Wholesaleklanten.

4.41 De Wholesaleklant zal alleen de "ja/nee"-conclusie ontvangen van de auditor of de nieuw gecommuniceerde tarieven al dan niet onjuist waren (d.w.z.een ander resultaat had moeten voortvloeien uit de proactieve audit met gebruikmaking van de hierboven beschreven methodologie voor de proactieve audit). Voor alle duidelijkheid: de Wholesaleklant ontvangt geen onderliggende gegevens of documentatie om tot een dergelijke conclusie te komen. Deze data en documentatie zal echter aan de Monitoring Trustee worden verschaft.

4.42 Indien de auditor vaststelt dat de nieuwe tarieven onjuist zijn berekend, zal ook de Monitoring Trustee het ontwerpverslag op vertrouwelijke basis ontvangen. De Monitoring Trustee zal de gelegenheid hebben om binnen vier (4) weken voor de driejaarlijkse periodieke herziening en twee (2) weken voor de zesmaandelijkse periodieke herziening om aan de onafhankelijke auditor opmerkingen op het ontwerp over te maken. Als:

(a) de reactieve audit vaststelt dat de nieuwe tarieven correct zijn berekend, dan zijn de tarieven zoals meegedeeld door Wyre na de zesmaandelijkse of driejaarlijkse periodieke herziening van toepassing (i) voor de zesmaandelijkse periodieke herziening, vanaf de datum van de

mededeling van de tarieven, en (ii) voor de driejaarlijkse periodieke herziening, vanaf zes (6) maanden na de mededeling van de tarieven;

(b) de reactieve audit bepaalt dat de nieuw gecommuniceerde tarieven onjuist waren, dan zal Wyre ofwel (i) beslissen, redelijk handelend, om de resultaten van de reactieve audit toe te passen, of (ii) een discussie aangaan met de Monitoring Trustee om de gepaste manier te bepalen om de resultaten van de reactieve audit te implementeren, in overeenstemming met de Unilaterale Verbintenissen.

4.43 Wanneer een Wholesaleklant een reactieve audit instelt met betrekking tot een driejaarlijkse en/of zesmaandelijkse herziening, zal Wyre alle andere Wholesaleklanten van een dergelijke reactieve audit op de hoogte brengen. Elke hierop volgende aanvraag voor een reactieve audit door andere Wholesaleklanten met betrekking tot dezelfde herziening zal worden gevoegd met de eerst uitgelokte reactieve audit, om te verzekeren dat er maximaal één reactieve audit plaatsvindt met betrekking tot elke driejaarlijkse en zesmaandelijkse herziening.

## 5. Non-discriminatie

5.1 Wyre zal op geen enkel moment discrimineren tussen Wholesaleklanten (met inbegrip van voor alle duidelijkheid: Wholesaleklanten die Verbonden Ondernemingen zijn van Wyre, en Wyre zelf in geval van zelfvoorziening) met betrekking tot de levering van HFC Wholesaledienstenen, met betrekking tot prijs-, technische of andere toegangsgerelateerde voorwaarden.

5.2 Dienovereenkomstig, voor alle duidelijkheid, zal Wyre geen kortingen en andere commerciële of financiële voordelen toekennen aan Wholesaleklanten met betrekking tot de toepassing van prijzen onder het HFC Prijsmodel, en zal het geen onderscheid maken tussen Wholesaleklanten met betrekking tot de toepassing van Service Levels en andere operationele voorwaarden op een manier die (op het vlak van aanbod, functies, ervaring of kwaliteit) Eindgebruikers, of de timing van de implementatie en/of de kost voor de Wholesaleklanten negatief zou beïnvloeden.

5.3 Als een uitzondering op het voorgaande kan Wyre de leveringsvoorwaarden die van toepassing zijn op reeds bestaande Wholesaleklanten die ervoor kiezen niet te genieten van de Unilaterale Verbintenissen behouden, ondanks dat hen deze optie wordt aangeboden, evenals de technische en operationele verschillen te handhaven die voortvloeien uit de wholesaleovereenkomsten gesloten met Wyre voor de BMA Beslissing, met dien verstande dat:

(a) de totale maandelijkse facturatiewaarde van elk van dergelijke reeds bestaande Wholesaleklanten voor de aanbieding van HFC Wholesaledienstenen onder hun respectievelijke bestaande prijsregelingen met Wyre zou niet lager mogen zijn in vergelijking met de situatie waarin ze zich zouden houden aan het HFC Prijsmodel, onderhevig aan nazicht door de Monitoring Trustee. Als de totale facturatiewaarde van een

dergelijke reeds bestaande Wholesaleklant onder hun bestaande prijsregeling uitzonderlijk lager is dan deze zou zijn onder het HFC Prijsmodel in een bepaalde maand, zal Wyre, voor deze maand en voor elke Wholesaleklant die zich heeft geabonneerd op het HFC Prijsmodel, hun respectievelijke totale maandelijkse facturen vergelijken onder zowel de prijsregeling van de bestaande Wholesaleklant waarnaar hierboven wordt verwezen en het HFC Prijsmodel. Als de vergelijking aangeeft dat de totale maandelijkse facturatiewaarde voor een Wholesaleklant die zich heeft geabonneerd op het HFC Prijsmodel lager zou zijn geweest onder de prijsregeling van de bestaande Wholesaleklant, waarnaar hierboven wordt verwezen, dan onder het HFC Prijsmodel, zou Wyre een kredietnota toekennen aan deze Wholesaleklant voor het verschil. Elk geval van een opgemerkt positief verschil tussen de totale facturatiewaarde van een reeds bestaande Wholesaleklant onder de bestaande prijsregeling en het HFC Prijsmodel zal worden gemeld aan de Monitoring Trustee als deel van Wyre's terugkerende rapporteringsverplichtingen; en

(b) verschillen die:

(i) voortkomen uit de wholesaleovereenkomsten gesloten door Wyre voor de BMA Beslissing; en

(ii) betrekking hebben op de toepassing van Service Levels en andere technische en operationele voorwaarden die een negatieve invloed zouden kunnen hebben op (het vlak van aanbod, functies, ervaring of kwaliteit) Eindgebruikers, of de timing van implementatie en/of de kost voor Wholesaleklanten

mogen worden behouden tot het einde van 2028. Een lijst van dergelijke verschillen en een gedetailleerde tijdslijn voor hun oplossing is opgenomen in Appendix 6. In het geval dat de verschillen in Appendix 6 niet worden opgelost overeenkomstig de tijdslijn die daarin wordt uiteengezet, wordt Wyre niet geacht in strijd te handelen met deze non-discriminatieverplichting, tenzij wordt vastgesteld dat dergelijke vertraging of het uitblijven van een oplossing (i) aan Wyre toerekenbaar is; en (ii) ertoe heeft geleid dat een Wholesaleklant na 31 maart 2027 schade heeft geleden.

## 6. Aanvraag- en onboardingproces voor het leveren van HFC Wholesaledienst en

6.1 De Aanvrager dient een Aanvraag in bij Wyre, met inbegrip van de volgende informatie:

(a) een verwijzing naar deze HFC-Hoofdbepalingen zoals gepubliceerd op de website van Wyre;

(b) de juridische informatie van de Aanvrager;

(c) officiële documenten die de Aanvrager identificeren als een operator die heeft voldaan aan de verplichtingen die voortvloeien uit de relevante wetgeving met betrekking tot het aanbieden van elektronische-communicatiediensten in de Geografische Gebieden;

(d) één of meerdere contactpersonen van de Aanvrager; en

(e) een overzicht van de gevraagde diensten en een inschatting van de verwachte volumes voor elke dienst gedurende het eerste jaar. Voor alle duidelijkheid: Wyre verbindt zich ertoe alle Aanvragen gelijk te behandelen, ongeacht de indicatieve volumes die door de Wholesaleklanten worden verstrekt, met dien verstande dat Wyre kan beslissen om niet te onderhandelen over en een wholesaleovereenkomst te sluiten met de Aanvrager indien de financiële status en/of reputatie van de Aanvrager een uitvoerings-/implementatierisico vormt voor een dergelijke wholesaleovereenkomst.

6.2 Deze Aanvraag moet per e-mail verstuurd worden naar sales@wyre.be of per aangetekende zending naar het volgende adres: Wyre BV Wholesale Department, Liersesteenweg 4, 2800 Mechelen.

6.3 Na ontvangst van een Aanvraag zal Wyre de Aanvrager binnen drie (3) Werkdagen na ontvangst van de Aanvraag informeren dat:

(a) de Aanvraag voldoet aan de bovenstaande voorwaarden; of

(b) de Aanvraag niet voldoet aan de bovenstaande voorwaarden, in welk geval Wyre de Aanvrager schriftelijk op de hoogte zal stellen van de factoren die de Aanvraag niet-conform maken. De Aanvrager kan dan een herziene Aanvraag indienen die aan deze factoren voldoet.

6.4 Zodra de Aanvraag als conform wordt beschouwd, zal Wyre alles in het werk stellen om door te gaan met het onboardingproces en binnen drie (3) maanden een wholesaleovereenkomst aan te gaan. Indien er binnen drie maanden geen wholesaleovereenkomst is gesloten, zal Wyre de Monitoring Trustee op de hoogte brengen van de status en de vooruitzichten van het onboardingproces en van de redenen voor de ondervonden vertragingen.

6.5 De implementatiefase van het onboardingproces bestaat uit de volgende stappen, die nodig zijn om de technische naleving te bevestigen die nodig is om de Wholesalediensten aan de Wholesaleklant te leveren:

(a) Initieel zal de Wholesaleklant aan Wyre de specificaties bezorgen van de Wholesaledienst die de Wholesaleklant wenst aan te kopen van Wyre.

(b) Binnen drie (3) weken van (a), ondertekenen Wyre en de Wholesaleklant een overeengekomen projectplan met het oog op het uiteenzetten van de gedetailleerde stappen in de implementatiefase.

(c) Vervolgens zal de Wholesaleklant testrapporten aan Wyre leveren die aantonen dat de hardware en software die door de Wholesaleklant worden gebruikt, kwalitatief compatibel gecertificeerd zijn. De hardware en software worden getest in vergelijking met de specificaties die op dat moment gelden:

(i) Voor CPE moet deze certificering worden uitgevoerd door een bevoegde partij waarmee zowel Wyre als de Aanvrager instemmen en de relevante testen, die het Wyre Netwerk beïnvloeden, worden uitgevoerd in overeenstemming met de specificaties van Wyre die op dat moment gelden.

(ii) Voor een iDTV DVB-C Decoder zal certificatie ook vereist zijn door de verkoper van de gekozen externe CAS-oplossingsleverancier.

(d) Na deze certificering zullen praktijktesten plaatsvinden binnen de hierop volgende vier (4) weken.

(e) Na de levering van de succesvolle testrapporten van de praktijktesten, zal de Wholesaleklant Wyre enkele monsters van de CPE verstrekken, zodat Wyre toekomstige en voortdurende interne interoperabiliteitstests kan uitvoeren in een niet-productie omgeving binnen de hierop volgende twee (2) weken.

(f) Na interne interoperabiliteitstests door Wyre in een niet-productie omgeving, beginnen beide partijen met de integratie, op basis van vooraf gedefinieerde onderling overeengekomen testscenario's. In dit stadium zou Wyre de end-to-end tests uitvoeren.

(g) Als er twee (2) dagen voor de datum van inwerkingtreding geen blokkerende testscenario’s zijn (d.w.z. als alle gebruikers- en testscenario’s juist verlopen en processen end-to-end werken) in de testomgeving, zouden de Wholesaleklant en Wyre toestemming geven voor de inwerkingtreding van wholesaletoegang.

(h) In de laatste stap gedurende het weekend voor datum van inwerkingtreding zouden de Wholesaleklant en Wyre regressie- en scenariotests uitvoeren op de productieomgeving om ervoor te zorgen dat de end-to-end testresultaten worden bevestigd in de echte productieomgeving.

(i) Als de tests succesvol zijn, zou wholesaletoegang worden geactiveerd (d.w.z. de datum van inwerkingtreding).

## 7. Informatiebarrières en naleving van het mededingingsrecht

7.1 Wyre verbindt zich ertoe om, op eigen kosten, de directe of indirecte doorgifte of overdracht van informatie of klantgegevens m.b.t. de Wholesaleklant (met inbegrip van informatie en/of klantgegevens m.b.t. Wederverkoper Klanten) en/of Eindgebruikers van Wholealeklant aan Wyre's andere Wholesaleklanten en Wyre's Verbonden Ondernemingen te voorkomen, in overeenstemming met mededingingsrechtelijke standaarden.

7.2 Wyre verbindt zich er ook toe dat het al haar leveranciers (met inbegrip van aannemers) die (i) redelijkerwijze toegang zouden kunnen hebben tot commercieel gevoelige informatie of klantengegevens met betrekking tot de Wholesaleklant (met inbegrip van informatie en/of klantengegevens met betrekking tot Wederverkoper Klanten) en/of Eindgebruikers van de Wholesaleklant en (ii) specifiek gebruikt worden voor de voorziening van de Wholesalediensten zal verzoeken om volledige en efficiënte informatiebarrières te implementeren en te onderhouden, zoals gewoonlijk in overeenstemming met mededingingsrechtelijke standaarden, om de directe of indirecte overdracht van zulke commercieel gevoelige informatie en/of klantgegevens m.b.t. de Wholesaleklant (met inbegrip van informatie en/of klantengegevens m.b.t. zijn Wederverkoper Klanten) en/of Eindgebruikers van de Wholesaleklant te voorkomen.

7.3 Indien Wyre retail HFC-gebaseerde diensten zou beginnen aanbieden aan Eindgebruikers, verbindt Wyre zich ertoe om, op eigen kosten, volledige en doeltreffende informatiebarrières te handhaven zoals gewoonlijk in overeenstemming met de standaarden van het mededingingsrecht (met inbegrip van regels inzake Chinese Walls), teneinde elke vorm van directe of indirecte doorgifte of overdracht van informatie of klantgegevens met betrekking tot de Wholesaleklant en/of Eindgebruikers van de Wholesaleklant uit te sluiten.

***

# APPENDIX 1

## Service Level Agreement

### 1. GENERAL

(1) For the Wholesale Services provided in the Geographies and for the different business processes underlying these services, Wyre commits to certain Service Level Agreements (hereafter "SLAs") and foresees compensations in case certain SLAs cannot be respected.

(2) The purpose of this Appendix is to set up a framework for the operational cooperation between Wyre and Wholesale Customer. For the purposes of the agreed SLAs and compensations, the following specific definitions apply in this Appendix:

- "**Working Hours":** working hours between 8 o'clock and 16 o'clock from Monday to Friday. In case no specific reference is included to Calendar Hours or Extended Working Hours, the normal Working Hours will be applicable.

- **"Calendar Hours":** in case of high-priority and urgent matters, support will be provided full-day round-the-clock-hours, i.e., 24 hours per day, 7 days per week**.**

- **"Extended Working Hours":** working hours between 7 o'clock and 22 o'clock from Monday to Saturday (unless specified otherwise in this Appendix).

- **"Force Majeure Event**" means an external event which could not have been foreseen by exercising the due care of a prudent businessman and which could not have been averted or could not have been averted in good time by technically and economically reasonable means in accordance with the requirements for the due care of a prudent businessman. This includes, where the foregoing conditions are fulfilled, acts of war, riots, epidemic, disturbances, civil unrest and disturbance, sabotage, actions of civil or military authorities, embargoes, explosions, bankruptcy of a licensor or a supplier, strikes or labor conflicts (including those involving its employees) <u>or lockouts (insofar lawful)</u>, cable cuts, power blackouts (including those blackouts arising from the application of a power cut plan drawn up by the authorities), adverse weather conditions (such as flooding, prolonged frost, fires or storms).

- "**Order**": an order launched at Wyre by Wholesale Customer either (i) for the provision of service configuration and/or activation, including HFC Drop Cable connections and patching works (fulfilment order) or (ii) for problem resolution (assurance order).

- "**RGU"**: a revenue generating unit.

- "**Simple Installation**": for the purposes of SLAs related to Fulfilment processes, any installation of a Standard HFC Drop Cable that is a façade connection or an administrative cable connection.

- "**Complex Installation**": for the purposes of SLAs related to Fulfilment processes, the installation of a Standard HFC Drop Cable for (i) an underground connection with Geographic Information System (GIS) length[5] up to 15m between the building line and the entry point of the

5 The GIS length is generally a straight-line distance from the end user premise to the network in the street, however (with a limited number of corner cases where there is a discrepancy between publicly available information and the on-site situation).

habitable part of the Living Unit or (ii) for an aerial connection with GIS length up to 50m between the building line and the entry point of the habitable part of the Living Unit, or the installation of a Standard HFC Drop Cable with a (GIS) length of up to 80m between the TAP and he NIU.

- "**Non-Standard Installation**": for the purposes of SLAs related to Fulfilment processes, the installation of a Non-Standard HFC Drop Cable.

- "**Simple Service Restoration**": for the purposes of SLAs related to Assurance processes, any intervention for the network being out of service that is not a Complex Service Restoration, including patching and connectors .

- "**Complex Service Restoration**": for the purposes of SLAs related to Assurance processes, interventions for the network being out of service that require digging and/or splicing.

- "**Reset-the-Clock**": is the scenario in which the timer of the following SLAs is reset: "Network Intervention – Urgent Intervention", "Complex Service Restoration" and "Simple Service Restoration". This reset is caused by specific events ("**Reset-the-Clock**" events) that are outside of the control of Wyre. The following events are considered as "Reset-the-Clock" events:
    - the Wholesale Customer End User moves the appointment;
    - the Wholesale Customer End User is absent;
    - the Wholesale Customer End User refuses the execution of the intervention;
    - the Wholesale Customer End User has not finished the preparatory work;
    - the Wholesale Customer End User cancels the scheduled intervention; and
    - the location is not accessible.

  In case the appointment is scheduled with the Wholesale Customer End User outside the SLA due time, the timers will be applicable as from that date.

- "**Useless Visit**": a Wyre technician is requested by Wholesale Customer to perform field activities to resolve the network related problems, but is not able to perform the field activities due to different reasons such as the Wholesale Customer End User not being present (i.e. missed appointment by the Wholesale Customer End User, rescheduled appointment by the Wholesale Customer End User, etc.), the refusal of the Wholesale Customer End User to allow the Wyre technician to perform the necessary field activities, Living Units not being accessible, or any other case where Wholesale Customer has not taken all necessary measures to ensure that the Wyre technician is able to perform the given field activities. Prior to the visit, a message will be sent to the Wholesale Customer through the API interface to confirm that the Wyre technician is on his way. In addition, the Wyre technician will complete a sufficiently detailed visit report to give evidence of the visit and provide useful information (including a specific description of the façade of the Living Unit). This visit report will be provided to Wholesale Customer via the API interface. Wyre will investigate the feasibility of the Wyre technician contacting the End User prior to the visit with a view to (if feasible) implementing a compulsory contact system prior to the visit. If such system is implemented, the Wyre technician will call the End User (to the extent the Wholesale Customer has shared the relevant contact details of the End User).

- "**Wrongful Repair**": a case where Wyre or Wholesale Customer technician (i) could not find any issues even though an Order was created by the other party to go on site, or (ii) identifies

during the performance of its field activities that the root cause of the problem is not under the responsibility of Wyre.

- "**Wish Date**": the date on which the Wholesale Customer End User would prefer to have the Wholesale Services provided. This Wish Date might be in a timeframe that is outside of the standard available window for the "Network modification – drop cable connection" SLA. The Wish Date may not be beyond the period during which the WFM calendar is open (i.e. four (4) months).

# A. SERVICE LEVEL AGREEMENTS ("SLAs")

(3) Per type of business process or Order that requires Wyre intervention, Wyre has defined accurate SLAs where possible. Unless stated otherwise, the start of each SLA timer is the assignment of the Order to Wyre and the stop of each SLA timer is the closing of the Order by Wyre. For the Orders that cannot be executed within the SLA timers set out in this Appendix, Wyre will execute these Orders at its best effort (without prejudice to any compensations or penalties due in accordance with this Appendix). The Wholesale Customer can request a justification from Wyre in case of delays.

(4) Certain SLAs (as specified below) are subject to a learning curve of one (1) year as from the date of the first fulfilment order from any Wholesale Customer to Wyre for the purpose of further monitoring to be able to accurately measure the performance of Wyre and define a final SLA. Wyre already wants to be transparent towards Wholesale Customer regarding the provided SLAs, also for these activities and processes that are subject to a learning curve and will only be provided on a best effort basis. Whenever duly justified on the basis of the experience gained, these SLAs will be reviewed before becoming binding and enter into force following the end of the learning curve. The principles set out in this paragraph apply each time a reference is made to a "learning curve" below.

(5) Both Wyre and Wholesale Customer agree that the objective of this document is to optimize operational collaboration and all efforts should be taken to avoid compensations or penalty fees. In certain specific circumstances, referred to as Force Majeure Events, Wyre will not be held to comply with affected SLAs. In addition, the coordination and execution of the administrative and technical aspects of migrations requested by Wholesale Customers , forecasted on a project basis, shall not be considered in scope of the SLAs set out in this Appendix and shall in any event be provided on a best efforts basis.

(6) Wyre will use its best efforts (without prejudice to any compensations or penalties due in accordance with this Appendix) to obtain permits or authorizations, as applicable, as soon as possible whenever necessary to execute the SLA within the timer set out in this Appendix.

(7) The "Network Modification" SLAs related to Fulfillment processes are dependent on the forecast provided by Wholesale Customer pursuant to the forecasts from wholesale customers . For these SLAs, in case of forecast overrun, any failure by Wyre to comply with one or more of these SLAs for the orders in overrun shall not be considered a breach of the SLA. The Wyre activities related will then be provided on a best effort basis.

(8) When indicated in this Annex 3 that the SLAs will be provided on a best effort basis, then these SLAs will be assessed during the relevant monthly service meetings, with the purpose of improving the effectiveness of the relevant processes.

(9) Wyre will provide reporting on the SLAs on a monthly basis to Wholesale Customer and to the Regulator, including the measuring points to allow Wholesale Customer to verify the calculations

and compliance with the SLAs. These SLA reports are discussed during the r monthly service meetings.

(10) Unless expressly stated otherwise in this Appendix, Non-Standard Installations performed via a quotation are included in the SLAs in this Appendix.

## 1.1 SLAs in relation to Fulfillment processes

### *1.1.1 Non-Standard Presales & Roll-out of customer solution design*

(11) During the presales process, Wholesale Customer might need to initiate an Order towards Wyre to obtain a customer solution design for Non-Standard Installations. Depending on whether a pre-site visit is needed to be able to define the customer design, specific timers are applicable for delivering the customer solution design. The timer is calculated on all Orders initiated by Wholesale Customer.

| SLA | Timer |
|---|---|
| Provide customer solution design without pre-site visit | 5 Working Days following the creation of the Order |
| Provide customer solution design with pre-site visit | 10 Working Days following the creation of the Order |

(12) Once the solution has been confirmed by Wholesale Customer, Wyre has the obligation to build the proposed solution within the delivery timings as defined below following the confirmation on the customer solution design. The delivery timings depend on the required input for building the solution (permit required yes/no).

| SLA | Timer |
|---|---|
| Build standard customer solution design without permit | 95% will be delivered within 60 Working Days following the creation of the Order |
| Build customer solution design with permit | 95% will be delivered within 100 Working Days following the creation of the Order |

### *1.1.2 Order Handling*

(13) Before Wholesale Customer can launch an Order, Wholesale Customer needs to perform a pre-order customer feasibility check based on the validated customer address. Wholesale Customer can obtain a validated customer address either through the address inventory database provided by Wyre, or, in case the address cannot be found in the database, through a manual ticket process.

(14) A specific timer applies for obtaining a validated customer address. This timer is calculated on all requests initiated by Wholesale Customer, both requests that are processed automatically and manual tickets.

| SLA | Timer |
|---|---|
| Obtain validated customer address | 80% will be delivered within ten (10) minutes during Working Hours. |
| | 95% will be delivered within two (2) Working Days |
| | 99% will be delivered within five (5) Working Days |

### *1.1.3 Service Configuration and Activation*

(15) Once Wholesale Customer has initiated an order, Wyre is responsible for executing the service configuration and activation (provisioning) process. During this process, Wyre needs to allocate the network resources (including the specific service parameters) to the customer installation address within specific timers. The timer starts when initiating the Order or when initiating the activation request and stops once Wyre has allocated the network resources (including the specific service parameters) or when it has executed the activation, in real time or in near real time.

| SLA | Timer |
|---|---|
| Allocate the network resources (including the specific service parameters) | 95% autocompleted |
| | 99.9% (in case of fall out (errors)) in two (2) Working Days |

### *1.1.4 Party order handling*

(16) Wholesale Customer is responsible for performing or initiating all activities in relation to the installation, configuration, activation and testing of specific resources for the benefit of its End User. To this end Wholesale Customer can initiate Orders to Wyre for (i) network modification, (ii) resource installation, if any, or (iii) a network intervention in certain cases. Depending on the specific work order, different timers apply.

**a) Network modification for activation of a Wholesale Service – filter intervention**

| SLA | Timer |
|---|---|
| Filter intervention | 95% in five (5) Working Days |
| | 99% in fifteen (15) Working Days |

**b) Network modification for activation of a Wholesale Service – new TAP / TAP upgrade**

(17) This network modification is a special form of network repair. For example, it is possible that only during installation by the Wholesale Customer technician it appears that there is no place on the TAP to connect the Wholesale Customer End User after all or that the TAP is defect. In that case, the Wholesale Customer technician must request a network repair, whereby the TAP is extended so that an additional free space is also created for the Wholesale Customer End User in question. For the avoidance of doubt this SLA is only valid for the Single Installer[6] process. For Single Visit[7] this activity is included in the Network modification for activation of a Wholesale

---

[6] The "Single Installer" procedure refers to the set of installation activities executed by a certified technician of the Wholesale Customer, up to and including the connection to the distribution box ("*aftakdoos*"). These activities are essential prerequisites for the subsequent activation or deactivation of the service of the End User and must be completed in accordance with the applicable technical and operational standards.

[7] The "Single Visit" procedure applies when the Wholesale Customer opts to delegate the execution of installation or deactivation works from the NIU to the distribution box ("*aftakdoos*") to a Wyre technician. The intention can be selected on a case-by-case basis but must be explicitly communicated during the implementation and testing phase.

Service – filter intervention as described above. For the avoidance of doubt, the Wholesale Customer may opt on a "per order" basis for both Single Installer or Single Visit.

| SLA | Timer |
|---|---|
| New TAP/ TAP upgrade | 90% in 10 Working Days |
| | 95% in 15 Working Days |
| | 99% in 20 Working Days |

**c) Network modification – HFC Drop Cable connection**

(18) For the Standard HFC Drop Cable connection, a distinction should be made between (i) Simple Installation and (ii) Complex Installation. Non-Standard Installations are performed via a quotation and are not included for the purposes of the below SLA, however, any ad hoc timer proposed in relation thereto shall be reasonable and justifiable. All below timers are only valid for Connectable Premises.

(19) The "Network modification – drop cable connection" indicator measures the availability of the earliest proposed slot with respect to the applicable defined timers. The related SLA is considered respected for a Standard HFC Drop Cable connection Order if at least one slot within the defined timers or with respect to the Wish Date, whichever is the latest, is proposed for that Order.

(20) If Wholesale Customer communicates a Wish Date that is outside the below mentioned timers (late Wish Date), the earliest proposed slot must be at the latest on the communicated Wish Date. For such cases the "Network modification – drop cable connection" indicator will be considered respected and will fall in the scope of the minimum agreed timer.

(21) If multiple slots are required for an Order (for example following an appointment missed by Wyre), the timers defined hereunder remain applicable. Meaning that for a second installation date to be scheduled, the same indicator should be met.

(22) For each Standard HFC Drop Cable connection Order submitted to Wyre via the API interface and accepted by Wyre, the earliest proposed slot must be within the below timers (per type of installation).

(23) If permits and authorizations are required for the execution of a Complex Installation of HFC, Wyre will ask the Wholesale Customer to reschedule the previously agreed timeslot (without reschedule cost for the Wholesale Customer). In this regard, new time slots are suggested by Wyre, taking into account, but not exceeding, the statutory applicable timers (as from the initial Order) for the obtaining of the permits and authorizations. For such cases, the "Network modification – drop cable connection" indicator will be considered respected and will fall in the scope of the minimum agreed timer.

| SLA | Timer |
|---|---|
| Simple Installation | 95% in ten (10) Working Days |
| Complex Installation | 95% in fifteen (15) Working Days |
| Complex Installation requiring a permit or authorization | 95% in fifteen (15) Working Days + permit lead time |

(24) The SLA is only applicable to Orders that do not concern a request from an End User addressed to Wholesale Customer for the move of the NIU within a premise or the removal of the NIU (for

example because of demolishing of premises) (a NIU Move). A NIU Move request can be forwarded to Wyre and involves costs that will be charged to the Wholesale Customer, for which it will first receive a quotation from Wyre. The NIU Move will only be carried out after approval of the quotation by Wholesale Customer, unless otherwise agreed on.

(25) For the sake of clarity, in case an order requires more than a filter intervention, the different timers will not be added to each other and only the longest timer will be applicable.

**d) Network intervention – Urgent intervention**

(26) The SLA as defined hereunder refers to the lead times of urgent interventions required during installation to come to a successful customer fulfilment. The purpose of this SLA is to ensure that Wholesale Customer is assisted as soon as possible.

| SLA | Timer |
|---|---|
| Urgent intervention (simple i.e. anything non-complex, including patching) | 80% within eight (8) Working Hours |
| | 99% within the next Working Day |
| Urgent intervention (complex i.e. digging and/or splicing) | 95% within three (3) Working Days |
| | 99% within four (4) Working Days |

(27) Wyre will use its best efforts to transform a complex intervention into a simple intervention by performing a temporary repair eliminating the impact for the End User. For the avoidance of doubt, the SLA is considered fulfilled once a temporary repair has been completed and service has been restored. The requirement for a permanent repair does not fall within the scope of this SLA, but is included in the SLA "Change Management Notification".

**1.2 SLAs in relation to Assurance processes**

*1.2.1 Party Problem Handling (Wyre)*

(28) Throughout the different processes as outlined above and within the framework of the Assurance process, an Order can be launched at Wyre for problem resolution under the responsibility of Wyre. For Simple Service Restorations, next to the Basic timers, Enhanced timers can also be ordered for certain types of activities in return for an additional fee.

(29) Wyre will use its best efforts to transform a complex intervention into a simple intervention by performing a temporary repair eliminating the impact for the End User. For the avoidance of doubt, the SLA is considered fulfilled once a temporary repair has been completed and service has been restored. The requirement for a permanent repair does not fall within the scope of this SLA, but is included in the SLA "Change Management Notification".

**a) Complex Service Restoration for End Users**

(30) An SLA is provided for Complex Service Restoration. This SLA applies to Orders for repair. Wrongful Repair requests will be excluded from the calculation of the SLA.

| SLA | Timer |
|---|---|
| Complex Service Restoration | 95% in four (4) Working Days |
| | 99% in six (6) Working Days |

**b) Simple Service Restoration for End Users**

(31) An SLA is provided for Simple Service Restoration. Wrongful Repair requests will be excluded from the calculation of the SLA.

| SLA | Timer |
|---|---|
| Simple Service Restoration (Basic) | 90% in ten (10) Working Hours |
| | 95% in eighteen (18) Working Hours |

(32) Enhanced timers can be made available upon request. These timers apply during Extended Working Hours. The below SLAs and timers will be reviewed after a learning curve of one (1) year.

| SLA | Timer |
|---|---|
| Simple Service Restoration (Enhanced) | 75% in five (5) Extended Working Hours |
| | 90% in ten (10) Extended Working Hours |
| | 95% in twenty (20) Extended Working Hours |

(33) The availability of the Premium service restoration is currently under review in view of the actual design that has not yet been implemented.

*1.2.2 Incident Management*

(34) During the incident management process, Wyre will need to restore the service as quickly as possible with minimum impact on the Wholesale Customer End User.

**a) Incident diagnosis and resolution**

(35) As soon as the incident has been notified to Wyre, the resolution timers for the incident start running. The applicable resolution timers depend on the categorization or nature of the incident, i.e., network- or IT-related, and on the prioritization of the incident. Based on the impact of the incident, Wyre will allocate a priority to the incident.

(36) The prioritization of network-related incidents can be summarized as follows:

| Priority | Impact (thumb rules) |
|---|---|
| P1 (Critical incidents) | >10.000 connections |
| P2 | > 50 connections |
| P2 | 2-50 connections or Brussels Region |

(37) The prioritization of IT-related incidents can be summarized as follows:

| Priority | Impact (thumb rules) |
|---|---|
| P1 (Critical incidents) | Fulfilment and Assurance systems |

| | |
|---|---|
| P2 | Availability of all supporting tools<br>Generic errors |
| P3 | Individual customer appointment booking |

(38) The above prioritization of IT-related incidents indicates a best-efforts commitment and will be subject to a learning curve of one (1) year.

(39) For network-related incidents, the following timers apply for the resolution of the incident depending on the priority of the incident. The resolution timers start when Wyre receives a network incident ticket and stop as soon as the network incident has been closed by Wyre. In case multiple network incident tickets are consecutively opened in relation to the same network incident, the total repair timer for all tickets needs to be taken into account for the purpose of determining the SLAs.

| Priority | Timeframe | Timer |
|---|---|---|
| P1 | Calendar Hours | 85% within four (4) Calendar Hours |
| P2 (> 50 connections) | Calendar Hours | 85% within four (4) Calendar Hours |
| P2 (2-50 connections or Brussels Region) | 15x7 (Extended Working Hours including also Sunday) | 85% within four (4) Extended Working Hours including also Sunday |

(40) For IT-related incidents, the following timers apply for the resolution of the incident depending on the priority of the incident. The resolution timers start when Wyre is assigned an IT incident ticket and stop as soon as the IT incident has been closed by Wyre. For the sake of clarity, "Extended Working Hours" for this SLA means working hours between 8 o'clock and 24 o'clock from Monday to Friday.

| SLA | Timeframe | Timer |
|---|---|---|
| P1 | Calendar Hours | 90% within four (4) Calendar Hours |
| P2 | 16x5 Hours | 90% within twenty-four (24) Extended Working Hours |
| P3 | Working Hours | 90% within seven (7) Working Days |

*1.2.3 Service Quality Management*

(41) Within the Service Quality Management process certain specific SLAs have been defined, intended to measure the quality of the Wyre services delivered to a Wholesale Customer and its End Users.

**a) Fulfilment related Service Quality Guarantees**

*i. Install executed*

(42) The SLA "Install Executed" requires that at least 95% of all Orders requiring a visit of Wyre to the Wholesale Customer End User must take place in the agreed (day) time slot. In case the Wyre technician needs several appointments to finish an installation due to a reason attributable to

Wyre, all appointments, as confirmed via the API by the Wholesale Customer towards the End User, are taken into account for the determination of this SLA. For the avoidance of doubt, if Wyre visited the Wholesale Customer End User within the agreed (day) time slot but was faced with a Useless Visit, the appointment will be deemed to have been met. Also, for the determination of the SLA, only installations requiring a visit of a Wyre technician are taken into account.

| SLA | Timer |
|---|---|
| Actual installation date = agreed time slot (day slot) | At least 95% of all installations requiring a visit to End User |

*ii. Install First Time Right - Intervention*

(43) The SLA "Install First Time Right Intervention" requires that for at least 95% of all installations carried out, no problem resolution Order requiring a Wyre intervention should be launched by Wholesale Customer within fourteen (14) calendar days following the successful completion of the installation by both Wyre and Wholesale Customer. The SLA timer starts at the moment of completion of the installation until the Order ticket is received by Wyre.

| SLA | Timer |
|---|---|
| No repair request requiring an intervention for Wyre within fourteen (14) calendar days following the completion of the installation | At least 95% of all installations carried out |

(44) The following Orders are excluded from the above SLA:

(i) Orders that are not "Install First Time Right Intervention" but they are caused by reasons outside of Wyre's responsibility;
(ii) Orders not submitted through the API.

**b) Assurance related Service Quality Guarantees**

*iii. Repair executed*

(45) The SLA "Repair Executed" requires that at least 95% of all problem resolution Orders requiring a Wyre intervention with a visit to the Wholesale Customer End User must take place in the agreed (day) time slot. In case the Wyre technician needs several appointments to finish the Order due to a reason attributable to Wyre, all appointments, as registered via the API by Wyre or Wholesale Customer towards the End User, are taken into account for the determination of this SLA. For the avoidance of doubt, if Wyre visited the Wholesale Customer End User within the agreed (day) time slot but was faced with a Useless Visit, the appointment will be deemed to have been met. Also, for the determination of the SLA, only Orders requiring a visit of a Wyre technician are taken into account.

| SLA | Timer |
|---|---|
| Actual repair date = agreed time slot (day slot) | At least 95% of all repairs requiring a visit to End User |

*iv. Repair First Time Right - Intervention*

(46) The SLA "Repair First Time Right Intervention" requires that for at least 95% of all problem resolution Orders carried out by Wyre, no second problem resolution Order should be initiated for which Wyre is responsible within fourteen (14) calendar days following the completion of the initial Order ticket. The SLA timer starts at the moment of completion of the initial Order by Wyre until the receiving of a second Order by Wyre.

| SLA | Timer |
|---|---|
| No repair request requiring an intervention for Wyre within fourteen (14) calendar days following the completion of the initial repair | At least 95% of all repairs carried out by Wyre |

(47) Orders that are not "Repair First Time Right Intervention" but they are caused by reasons outside of Wyre's responsibility, are excluded from the above SLA.

**c) IT-applications related Service Quality Guarantees**

*i. Application performance (Wyre scope)*

(48) For the provision of the Wholesale Services, Wyre provides certain applications that can be accessed and used by Wholesale Customer. Within the IT application performance, Wyre guarantees an overall response time for the applications it provides. The response time of the applications is measured based on the time stamps of all requests between the reception and response of the request.

(49) The SLA does not apply in case of any planned unavailabilities, which were announced in advance to Wholesale Customer according to the foreseen process. The below SLAs and timers are subject to a learning curve of one (1) year.

| SLA | Timeframe | Timer |
|---|---|---|
| Application response time | 24/7 excluding planned unavailabilities | 95% within 5 seconds |
| | | 99% within 30 seconds |

*ii. Application availability (Wyre scope)*

(50) In addition to a response time, Wyre also guarantees an IT application availability of the underlying applications. The application availability will be measured on a monthly basis.

(51) The SLA does not apply for periods of planned unavailability, which were announced in advance to Wholesale Customer according to the foreseen process.

| SLA | Timeframe | Timer |
|---|---|---|
| Monthly applications availability | 24/7 excluding planned unavailabilities | 99,9% |

### d) Wyre Network related Service Quality Guarantees

*i. Wyre Network availability (Wyre scope)*

(52) For the provision of the Wholesale Services, a Network Availability SLA has been defined. This SLA will be measured on a monthly basis. The SLA does not apply for periods of planned unavailability, which were announced in advance to Wholesale Customer according to the foreseen process, a Force Majeure Event, neglect, incorrect use or misuse of the service and/or NIU by the Wholesale Customer End User, power incidents and repair requests falling under the responsibility of Wholesale Customer (active layer part) up to the moment of the case closure, mentioned to Wholesale Customer with information about the reason of the outage. The network availability will be computed as follows:

$$\textit{Network availability (\%)} = 1 - \frac{\sum impacted\ Wholesale\ Customers\ RGU\ x\ Network\ sevice\ outage\ duration}{Total\ number\ of\ Wholesale\ Customers\ RGU\ x\ reporting\ period}$$

| SLA | Timer |
|---|---|
| Network availability | 99,9% |

(53) The Wyre Network Availability is applicable for a Wholesale Customer with a minimum of five thousand (5000) Homes Served on the total Wyre Network.

*ii. Network connectivity quality (leakage/noise)*

(54) For the resolution of network-related ingress problems or the resolution of service degradation problems, a specific SLA is foreseen for the resolution of such problems. “Ingress” is defined as signal leakage where the outside signal passes into the coaxial cable generated from the inhome. Service degradation means that the network quality is reduced. The SLA timer starts at the moment of creation of the ingress-related ticket or service degradation ticket until the resolution of the ingress-related ticket or service degradation ticket involving a Wyre technician. The SLA applies both to Wyre and Wholesale Customer depending on the underlying root cause. For the sake of clarity, if no Wyre technician involved in the ingress problem resolution or service degradation problem resolution, such SLA does not apply.

| SLA | Timer |
|---|---|
| Resolution of ingress-related ticket or service degradation ticket | 99% within < five (5) Working Days |

*1.4 Additional end-to-end Quality of Service SLAs*

(55) Depending on the need and provided it is technically feasible for both Wholesale Customer and Wyre, it is also possible to agree on additional SLAs measuring the end-to-end quality of service towards End Users. Such SLAs can be defined and shall become binding following a mutual

agreement between Wholesale Customer and Wyre, and which will be applied to all Wholesale Customers on a non-discriminatory basis.

(56) The parties (Wyre and the Wholesale Customer) will discuss in good faith the development of a quality of service measurement (based on the active equipment of the Wholesale Customer) that can be used in respect of the HFC Wholesale Services. Wyre shall measure the network quality as experienced by the End Users of the Wholesale Customer utilizing the DICE-index (Docsis Impacting Customer Experience). The DICE-index incorporates technical downstream and upstream Docsis parameters into a single index reflecting the overall network quality. In order to ensure that the DICE-index remains as relevant and up-to-date as possible for predicting the End User impact, the Wholesale Customer shall periodically provide Wyre with a sufficiently large sample of End Users' incident call data. The parties shall discuss and agree upon the content of the incident call data and the targets for the DICE-index shall be reviewed and discussed during regular service meetings.

### e) Operational Support & Readiness Service Quality Guarantees

*i. Change Management notification*

(57) For the implementation of a change request, a change management process is foreseen including specific timers for notification of the request prior to the implementation of the change. The timer defines the period that needs to be respected before the change request can be initiated and starts running as from the approval of the change request.

(58) The timers for notifying the requested change depend on the impact of the change. The timers are agreed as follows:

| Impact requested change | Lead time between notification, approval and execution |
|---|---|
| Significant (potential) impact for changes on the core Wyre Network until and including the POP | Notification by requesting Party: fifteen (15) Working Days<br>Approval by other Party: twelve (12) Working Days |
| Significant (potential) impact for changes on the access network | Notification by requesting Party: five (5) Working Days |
| Permanent repair for urgent interventions and service restoration (individual case) | Notification by requesting Party: two (2) Working Days |
| Access network impact (in case of interruption < 30 min per connection) | Notification by requesting Party right before implementation |
| Urgent and unforeseen intervention (internal or external) | As soon as possible |

*ii. Data availability*

(59) In case of changes that need to be included in the address inventory database once that the address has become connectable, the following timers will apply:

| Changes to the address inventory database | Timer |
|---|---|
| 90% changes to the database | 3 Working Days |
| 99% changes to the database | 5 Working Days |

# B. COMPENSATIONS & PENALTIES

(60) In relation to certain SLAs compensations apply. Compensations are due by Wyre in the cases that Wyre has not respected its commitment with respect to certain Provisioning and Repair Service Levels, excluding the cases where the Wholesale Customer is solely responsible for the delay/shortcoming or in the case of a Force Majeure Event. Compensations are calculated on a monthly basis. For the avoidance of doubt, the compensations set out in this section shall not be cumulative with any compensations due to the Wholesale Customer under the relevant telecom legislation.

(61) Next to compensations, there are also specific penalties which apply in case of Useless Visits or Wrongful Repairs. Such penalties will first be reviewed in the monthly service meeting and are subject to the availability of justifications for such Useless Visits or Wrongful Repairs invoicing, before they can be invoiced by Wyre.

(62) Compensations and penalties will need to be requested by the relevant Party, i.e., either Wyre or Wholesale Customer.

(63) To determine the number of Orders/tickets subject to compensation, the following calculation method is applied:

i. The totality of Orders/tickets of the period for which the SLA is determined, are sorted according to increasing duration for processing the Order.

ii. the Orders/tickets(%SLA - %KPI) are included in the calculation of the compensation, if the KPI is lower than the SLA.

(64) The amounts for compensations and penalties in this Appendix will be increased (compounded annually) by a 1,9% fixed escalator applicable as of 2026. Each such adjustment will be automatically incorporated in the agreement between Wyre and the Wholesale Customer.

(65) Wyre shall provide the Wholesale Customer with all relevant information for it to verify whether it has a right to compensation. When applying for a compensation, it is up to the requesting Party to provide all the necessary information. This information includes amongst others: (i) the Wholesale Customer End User's wholesale ID, (ii) the ID of the Order or ticket, (iii) the SLA being applied, and (iv) a calculation of the compensation. The receiving Party will subsequently

check this information upon receipt. Any rejection will need to be motivated and notified to the requesting Party within thirty (30) calendar days.

(66) Considering the SLA reports are provided on a monthly basis, the request for compensation must be initiated within 30 calendar days following the month during which the SLA has not been met.

## 1.1 Compensations in relation to Fulfillment processes

### *1.1.1 Service Configuration and Activation*

(67) In case of delay at Wyre-side for Orders beyond the SLA for the allocation of the network resources (including the specific service parameters) to the customer installation address, a compensation of EUR 1,12 per additional Working Day of delay is due, as per Section 1.1.3.

### *1.1.2 Party Order Handling*

(68) In case of delay at Wyre-side for work orders for filter intervention, or the performing on Standard HFC Drop Cable connections, a compensation of EUR 1,12 per additional Working Day of delay is due, as per Section1.1.4.

### *1.1.3 Service Quality Management*

(69) The SLA "Install Executed" requires that at least 95% of all Orders requiring a visit of a Wyre technician to the Wholesale Customer End User by Wyre must take place in the agreed (day) time slot, as per Section 1.2.3a)i. Per Order that falls outside of the SLA, a compensation of EUR 40,35 is due by Wyre.

(70) The SLA "Install First Time Right Intervention" requires that for at least 95% of all installations carried out by Wyre, no Order requiring an intervention should be launched by Wholesale Customer within fourteen (14) calendar days following the completion of the installation for which Wyre is responsible, as per Section 1.2.3a)ii. In case an Order is launched within fourteen (14) calendar days, and it is not a Wrongful Repair request, a compensation equal to EUR 94,15 is due by Wyre.

## 1.2 Compensations in relation to Assurance processes

### *1.2.1 Party Problem Handling*

(71) In case of a delay in the execution of an Order by Wyre for a Wholesale Customer End User for which a Complex Service Restoration has been activated, a compensation of EUR 2,24 is due by Wyre per Working Day of delay until the restoration for Orders beyond the SLA as per Section 1.2.1a).

(72) In case of a delay in the execution of an Order by Wyre for a Wholesale Customer End User for which a Simple Service Restoration (Basic) has been activated, a compensation of EUR 0,29 is due by Wyre per Working Hour of delay until the restoration for Orders beyond the SLA as per Section 1.2.1b).

(73) In case of a delay in the execution of an Order by Wyre for a Wholesale Customer End User for which a Simple Service Restoration (Enhanced) has been activated, the compensation due by

Wyre amounts to EUR 1,50 per Extended Working Hour of delay for each Order for which the resolution time took longer than specified as per Section 1.2.1b).

*1.2.2 Incident Management*

(74) In case of a critical incident (i.e., P1 network incident), a compensation by Wyre is due to cover the damage in case the resolution of the critical incident takes longer than 4 Calendar Hours, provided however that no compensation is due in case of a Force Majeure Event. The compensation will be capped at 100% of the total monthly HFC Recurring Charges (excluding Recurring Charges for HFC co-location). The compensation for critical incidents will be calculated as follows:

*Compensation critical incident = Share of resolution hours on total hours per month beyond SLA timeframe x number of impacted Wholesale Customer End Users x average monthly fee per customer*

(75) In case of critical IT incidents (i.e., P1 IT incident), a compensation by Wyre is due to cover the damage in case the resolution of the critical incident takes longer than 4 Calendar Hours, provided however that no compensation is due in case of a Force Majeure Event. The compensation will be capped at 100% of the total monthly HFC Recurring Charges (excluding Recurring Charges for HFC co-location). The compensation for critical IT incidents will be calculated as follows:

*Compensation critical IT incident = Number of failed activation orders x compensation fee per order equal to a useless visit compensation (EUR 40,35)*

**1.3 Penalties in relation to Fulfilment and Assurance processes**

*1.2.3 Party Problem Handling*

(76) Per Useless Visit a penalty fee of EUR 40,35 is owed by Wholesale Customer. This penalty can only be charged by Wyre provided that Wholesale Customer was made aware of the fact that the Wholesale Customer End User needed to be present for the Wyre appointment.

(77) Per Wrongful Repair a wrongful request penalty fee of EUR 94,15 is due by the responsible Party.

(78) In case of late change/cancellation of the appointment, i.e. after mid-day the day before the appointment, a fee will be charged in accordance with Section 4 of this Annex 2.

# APPENDIX 2

## Levels of the Recurring and Non-Recurring Charges

### 1. Recurring and Non-Recurring Charges for HFC Wholesale Services (except for HFC Co-location)

The structure of the Recurring Charges consists of the following main price components:

a. a product-independent access line fee;

b. a speed product dependent service fee;

c. a separate peak-time consumption cost per Mbps;

d. a speed product dependent B2B-price overlay for B2B customers;

e. QoS AF & EF products for B2B customers, offering a guaranteed bandwidth;

f.a fee per TV channel; and

g. a telephony (voice) component.

**Ontwerpdocument – onder voorbehoud van goedkeuringen, overgemaakt met het oog op de markttest**

**Subject to the signing of the long-form agreements and to the closing of the transaction – prices are subject to change in accordance with the HFC long-term pricing model**

| Price by product line | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Products | | Unit | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 | Jan.-June 2029 |
| **Access Line ALL products** | | **€/month/RGU** | **14,68** | **14,96** | **15,24** | **15,53** | **15,83** |
| **Broadband service (Mbps)** | | **€/month/RGU** | | | | | |
| | 2.500 | €/month/RGU | 13,51 | 11,99 | 12,23 | 12,51 | 12,75 |
| | 1.500 | €/month/RGU | 10,19 | 9,78 | 9,98 | 10,21 | 10,40 |
| | 1.000 | €/month/RGU | 8,53 | 8,67 | 8,85 | 9,05 | 9,22 |
| | 950 | €/month/RGU | 8,48 | 8,62 | 8,79 | 8,99 | 9,16 |
| | 900 | €/month/RGU | 8,44 | 8,57 | 8,74 | 8,95 | 9,11 |
| | 850 | €/month/RGU | 8,39 | 8,53 | 8,70 | 8,90 | 9,07 |
| | 800 | €/month/RGU | 8,35 | 8,48 | 8,65 | 8,85 | 9,02 |
| | 750 | €/month/RGU | 8,30 | 8,44 | 8,60 | 8,80 | 8,97 |
| | 700 | €/month/RGU | 8,26 | 8,39 | 8,56 | 8,75 | 8,92 |
| | 650 | €/month/RGU | 8,21 | 8,34 | 8,51 | 8,71 | 8,87 |
| | 600 | €/month/RGU | 8,17 | 8,30 | 8,46 | 8,66 | 8,82 |
| | 550 | €/month/RGU | 8,12 | 8,25 | 8,42 | 8,61 | 8,77 |
| | 500 | €/month/RGU | 8,08 | 8,21 | 8,37 | 8,56 | 8,73 |
| | 450 | €/month/RGU | 7,75 | 7,87 | 8,04 | 8,21 | 8,36 |
| | 400 | €/month/RGU | 7,42 | 7,54 | 7,70 | 7,85 | 7,99 |
| | 350 | €/month/RGU | 7,09 | 7,21 | 7,36 | 7,49 | 7,62 |
| | 300 | €/month/RGU | 6,76 | 6,87 | 7,01 | 7,13 | 7,26 |
| | 250 | €/month/RGU | 5,80 | 5,91 | 6,02 | 6,14 | 6,26 |
| | 200 | €/month/RGU | 5,60 | 5,71 | 5,82 | 5,93 | 6,04 |
| | 150 | €/month/RGU | 3,02 | 3,08 | 3,14 | 3,20 | 3,26 |
| | 100 | €/month/RGU | 2,82 | 2,88 | 2,93 | 2,99 | 3,04 |
| | 60 | €/month/RGU | 2,66 | 2,71 | 2,76 | 2,82 | 2,87 |
| | 50 | €/month/RGU | 2,62 | 2,67 | 2,72 | 2,77 | 2,83 |
| | 30 | €/month/RGU | 2,54 | 2,59 | 2,64 | 2,69 | 2,74 |
| | 20 | €/month/RGU | 2,50 | 2,55 | 2,60 | 2,65 | 2,70 |
| **B2B overlay service (Mbps)** | | | | | | | |
| | 2.500 | €/month/RGU | 6,10 | 5,39 | 5,49 | 5,59 | 5,70 |
| | 1.500 | €/month/RGU | 3,87 | 3,45 | 3,52 | 3,59 | 3,66 |
| | 1.000 | €/month/RGU | 2,76 | 2,49 | 2,54 | 2,58 | 2,63 |
| | 950 | €/month/RGU | 2,64 | 2,39 | 2,44 | 2,48 | 2,53 |
| | 900 | €/month/RGU | 2,53 | 2,30 | 2,34 | 2,38 | 2,43 |
| | 850 | €/month/RGU | 2,42 | 2,20 | 2,24 | 2,28 | 2,33 |
| | 800 | €/month/RGU | 2,31 | 2,10 | 2,14 | 2,18 | 2,23 |
| | 750 | €/month/RGU | 2,20 | 2,01 | 2,04 | 2,08 | 2,12 |
| | 700 | €/month/RGU | 2,09 | 1,91 | 1,95 | 1,98 | 2,02 |
| | 650 | €/month/RGU | 1,97 | 1,81 | 1,85 | 1,88 | 1,92 |
| | 600 | €/month/RGU | 1,86 | 1,72 | 1,75 | 1,78 | 1,82 |
| | 550 | €/month/RGU | 1,75 | 1,62 | 1,65 | 1,68 | 1,71 |
| | 500 | €/month/RGU | 1,64 | 1,52 | 1,55 | 1,58 | 1,61 |
| | 450 | €/month/RGU | 1,53 | 1,43 | 1,45 | 1,48 | 1,51 |
| | 400 | €/month/RGU | 1,42 | 1,33 | 1,36 | 1,38 | 1,41 |
| | 350 | €/month/RGU | 1,31 | 1,23 | 1,26 | 1,28 | 1,31 |
| | 300 | €/month/RGU | 1,19 | 1,14 | 1,16 | 1,18 | 1,20 |
| | 250 | €/month/RGU | 1,08 | 1,04 | 1,06 | 1,08 | 1,10 |
| | 200 | €/month/RGU | 0,97 | 0,94 | 0,96 | 0,98 | 1,00 |
| | 150 | €/month/RGU | 0,86 | 0,85 | 0,86 | 0,88 | 0,90 |
| | 100 | €/month/RGU | 0,75 | 0,75 | 0,77 | 0,78 | 0,80 |
| | 60 | €/month/RGU | 0,60 | 0,61 | 0,62 | 0,63 | 0,65 |
| | 50 | €/month/RGU | 0,48 | 0,49 | 0,50 | 0,51 | 0,52 |
| | 30 | €/month/RGU | 0,25 | 0,25 | 0,26 | 0,26 | 0,27 |
| | 20 | €/month/RGU | 0,13 | 0,13 | 0,13 | 0,14 | 0,14 |
| **Peak time consumption component** | | | | | | | |
| Peak time component | | €/month/Mbps | 0,54 | 0,44 | 0,39 | 0,35 | 0,31 |

**Ontwerpdocument – onder voorbehoud van goedkeuringen, overgemaakt met het oog op de markttest**

**Subject to the signing of the long-form agreements and to the closing of the transaction – prices are subject to change in accordance with the HFC long-term pricing model**

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **AF QoS** | | | | | | | |
| | 128 kbps | €/month/RGU | 0,01 | 0,01 | 0,01 | 0,01 | 0,01 |
| | 256 kbps | €/month/RGU | 0,03 | 0,03 | 0,03 | 0,03 | 0,03 |
| | 512 kbps | €/month/RGU | 0,06 | 0,06 | 0,06 | 0,06 | 0,06 |
| | 1 Mbps | €/month/RGU | 0,11 | 0,11 | 0,11 | 0,12 | 0,12 |
| | 2 Mbps | €/month/RGU | 0,22 | 0,23 | 0,23 | 0,23 | 0,24 |
| | 4 Mbps | €/month/RGU | 0,44 | 0,45 | 0,46 | 0,47 | 0,48 |
| | 5 Mbps | €/month/RGU | 0,55 | 0,56 | 0,57 | 0,58 | 0,60 |
| **EF QoS** | | | | | | | |
| | 128 kbps | €/month/RGU | 0,03 | 0,03 | 0,03 | 0,03 | 0,03 |
| | 256 kbps | €/month/RGU | 0,05 | 0,06 | 0,06 | 0,06 | 0,06 |
| | 512 kbps | €/month/RGU | 0,11 | 0,11 | 0,11 | 0,12 | 0,12 |
| | 1 Mbps | €/month/RGU | 0,22 | 0,22 | 0,23 | 0,23 | 0,24 |
| | 2 Mbps | €/month/RGU | 0,44 | 0,45 | 0,45 | 0,46 | 0,47 |
| **Voice service** | | | | | | | |
| Voice B2C | | €/month/RGU | 0,08 | 0,08 | 0,09 | 0,09 | 0,09 |
| Voice Tier B2B - SIP/ISDNoCoax | | €/month/RGU | 0,85 | 0,87 | 0,88 | 0,90 | 0,92 |
| **TV service** | | | | | | | |
| Shared SD | | €/month/channel | 1.418,54 | 1.445,49 | 1.472,95 | 1.500,94 | 1.529,46 |
| Shared HD | | €/month/channel | 3.288,22 | 3.350,70 | 3.414,36 | 3.479,23 | 3.545,34 |
| Shared Radio | | €/month/channel | 36,31 | 37,00 | 37,71 | 38,42 | 39,15 |
| Dedicated SD | | €/month/channel | 2.837,08 | 2.890,98 | 2.945,91 | 3.001,88 | 3.058,92 |
| Dedicated HD | | €/month/channel | 6.576,44 | 6.701,39 | 6.828,72 | 6.958,46 | 7.090,68 |
| Dedicated Radio | | €/month/channel | 72,63 | 74,01 | 75,42 | 76,85 | 78,31 |
| **NRC** | | | | | | | |
| Blended activation / migration fee new location | | € | 2,76 | 2,81 | 2,87 | 2,92 | 2,98 |
| Blended de-activation / migration fee | | € | 1,77 | 1,81 | 1,84 | 1,88 | 1,91 |
| Standard cable connection (complex) | | € | 696,48 | 709,71 | 723,19 | 736,93 | 750,94 |
| Standard cable connection (simple) | | € | 94,08 | 95,87 | 97,69 | 99,55 | 101,44 |
| Drop cable - Admin | | € | 94,08 | 95,87 | 97,69 | 99,55 | 101,44 |
| Single Installer (install) | | € | 0,89 | 0,90 | 0,92 | 0,94 | 0,96 |
| Single Installer (de-install) | | € | / | / | / | / | / |
| Single Visit (install) | | € | 35,67 | 36,34 | 37,03 | 37,74 | 38,45 |
| Single Visit (de-install) | | € | 24,49 | 24,95 | 25,43 | 25,91 | 26,40 |
| Ingress and current leakage | | € | 278,05 | 283,34 | 288,72 | 294,21 | 299,80 |
| Repair | | € | 265,64 | 270,69 | 275,83 | 281,07 | 286,41 |
| Wrongful request | | € | 94,15 | 95,93 | 97,76 | 99,61 | 101,51 |
| Missed Appointment (= useless visit | | € | 40,35 | 41,12 | 41,90 | 42,70 | 43,51 |
| Add/remove HFC service on active location | | € | 1,77 | 1,81 | 1,84 | 1,88 | 1,91 |
| Change HFC service | | € | 1,77 | 1,81 | 1,84 | 1,88 | 1,91 |
| Change appointment | | € | Missed Appointment fee (useless visit) | | | | |
| Cancel appointment | | € | Missed Appointment fee (useless visit) | | | | |
| Technical support | | € | 105,50 | 107,50 | 109,55 | 111,63 | 113,75 |
| SLA Pro | | € | / | / | / | / | / |

## 2. Recurring and Non-Recurring Charges for HFC Co-location

### 2.1 Recurring Charges for HFC Co-location

**a. (Redundant) power per month:**

| (Redundant) power per month (including cooling) | 2025 |
|---|---|
| 48 V (DC) per ampère | 16,95 € |
| 230 V (AC) per ampère | 74,77 € |

Recurring Charges for HFC Co-location power shall be a market standard (the average power cost over the past year plus the minimum required margin) unit co-location power fee for the power and cooling costs and applied on the following basis:

(i) the effective measured power consumption (power metering);

(ii) in absence of such power metering, the product specifications of the installed equipment. Wholesale Customer shall provide the relevant information to Wholesale Provider at the latest upon installation of the equipment (or upon request for already installed equipment); or

(iii) in case Wholesale Customer does not provide the relevant information to Wholesale Provider, Wholesale Provider shall take into account the total ordered maximum power.

**b. Rack per month:**

| Rack recurrent per month | 2025 |
|---|---|
| Operator half rack (22U) | 458,55 € |
| Operator additional rackspace per 22U | 458,55 € |

For the sake of clarity, if HFC Wholesale Services are provided for only part of a given Billing Month, then the Recurring Charges will be charged pro rata for this part of the Billing Month during which the respective HFC Wholesale Service was provided.

### 2.2 Non-Recurring Charges for HFC Co-location

| | 2025 |
|---|---|
| Rackspace half rack (22U) | 1.834,20 € |
| Power installation | 2.038,00 € |
| Pre-cabling patch panel towards the switch board (SB) – 6 ports | 1.834,20 € |
| Security and household costs | 1.528,50 € |
| Additional rackspace half rack (22U) | 1.834,20 € |
| Power upgrade installation | 2.038,00 € |
| Additional pre-cabling patch panel towards the switch board (SB) – 6 ports | 1.834,20 € |

As of the beginning of 2026 and on 1 January of each calendar year during the term of the wholesale agreement between Wyre and the Wholesale Customer, each of the Recurring and Non-Recurring Charges for HFC Co-location indicated in this annex as set out above shall be increased (compounded annually) by a fixed escalator of 1.9%.

# APPENDIX 3

## HFC Pricing Model [Strictly confidential]

## APPENDIX 4

## Process and relevant principles for periodic price review mechanisms

***Six-monthly periodic review***

The six-monthly update of the **Tier-to-Specs Model** follows a two-step process.

1. Generation of input:

    a. Wyre retrieves the monthly actual subscribers, per operator, and the distribution of subscribers across the various speed categories (or 'specs') from its reporting tools.

    b. With a view to setting the prices for specs, Wyre applies to the Tier-to-Spec Model the relevant access fee, ARPUs per tier, target tier mix and blended service ARPU in the most recent Generic HFC LTP Model for that 3-year pricing period.

2. Setting prices

    a. Wyre updates the Tier-to-Spec Model with (i) the subscriber-weighted actuals per spec/operator from point 1.a above and (ii) the ARPUs per tier and target tier mix from point 1.b above.

    b. Through its fixed mechanism, the Tier-to-Spec model:

        i. allocates the specs to tiers;

        ii. calculates the average spec;

        iii. defines the anchor points for the price curve;

        iv. intrapolates all specs in between the anchor points; and

        v. rescales the price curve based on the blended service ARPU (i.e. the average blended revenue per user for HFC broadband service).

    c. The resulting price curve is used to:

        i. provide net ex-post corrections (up/down) to the prices of the previous period; and

        ii. set provisional prices for the next pricing period.

***Three-yearly periodic review***

The process and relevant principles for the three yearly periodic review for the (i) Generic HFC LTP Model as well as the (ii) Non-Recurring Charges Model are indicated below.

The three-yearly update of the Generic HFC LTP Model follows a two-step process.

1. Generation of the input for the Generic HFC LTP Model

    Wyre updates the items below in its Generic HFC LTP Model, to apply prospectively from the year in which the Generic HFC LTP Model is updated. While no backwards

adjustments are made in the model based on actuals, the smoothening is always applied over the full period 2025-2041.

a. CAPEX depreciation

   i. Wyre updates the gross book value to adjust for (a) assets that are no longer in use at the time of the update of the model and (b) the new assets in use at the time of the update of the model, on the back of the capex investments within the previous pricing period

   ii. From its long-term business plan, Wyre updates the forecasted yearly additional CAPEX for each HFC-related cost type.

   iii. Based on the latest available roadmap, Wyre assumes the path to decommissioning of part of its network, by setting the forecast of remaining homes connected in the high- and medium-density areas.

   iv. Subsequently, the annual depreciation amounts are calculated based on the TAM methodology, using adjusted average asset lifetime (i.e. by a shortening of the regular lifetimes) based on the part decommissioning of Wyre's network, to account for the subsequent accelerated depreciation.

b. OPEX

   i. From its long-term business plan, Wyre updates the forecasted yearly OPEX for each cost type in its profit and loss statement. The total P&L OPEX costs first need to be allocated to the correct network type, to ensure that only HFC-related costs are considered.

c. RGU forecasts

   i. Starting from the relevant actuals at the time of the Generic HFC LTP Model update, and by using the forward-looking assumptions of Wyre, supported by market trend analysis, as well as potential input from the wholesale customers' forward looking plans, Wyre sets the annual RGU forecasts per player for the remainder of the years in scope of the Generic HFC LTP Model.

d. Target broadband % tier mix

   Wyre estimates and sets the annual % split of its four tiers, for the remainder of the years in scope of the Generic HFC LTP Model, based on the following items:

   i. The Wyre CAPEX roadmap and technical feasibility

      When it is technically feasible to bring technological improvements to the network, Wyre will assume a certain take-up of new services to ensure availability of the relevant HFC products.

   ii. Expected migration from HFC to FTTH

      Once FTTH is sufficiently available in the high- and medium-density areas and considering factors such as churn risk, migration costs and customer appetite for FTTH, wholesale customers might start to migrate their existing

HFC customers to FTTH, or replace the churning HFC customers by the gross FTTH customer additions.

iii. Non-binding forecasts from wholesale customers

In combination with the availability of new HFC technology and FTTH availability in the high- and medium-density areas, the wholesale customers will be asked to provide their expectations regarding future available services (e.g. request for a new top-spec Gbps service in the next years), and their expectations concerning the % RGU distribution over the specs they expect to use.

e. Peak-time consumption

Peak-time consumption is a main driver for network investments, and therefore used as a cost allocation key based on the usage by the products (BB, IPTV and fixed telephony). The peak-time usage is also used to calculate the broadband peak time usage tariff component expressed in €/Mbps/month.

i. The relevant actuals at the time of the Generic HFC LTP Model update are derived as measured on the network during the busy hour of each day.

ii. The forward-looking estimates of Wyre will be supported by market trend analysis based on the estimated transition from DVB-C to IP-TV, as well as historic growth rates for broadband internet.

f. Other allocation key parameters are derived from various sources, also based on relevant actuals at the time of the Generic HFC LTP Model update and forward-looking estimates based on Wyre estimates supported by market trends. These allocation keys are used for allocation of costs. Examples of allocation keys are: number of RGUs, FTEs, HFC assets for access vs. services, and network usage allocation keys based on the usage of the network capacity of the respective technical products.

2) <u>Production of the output of the Generic HFC LTP Model</u>

The output of the LTP model consists of annual prices for the access line, ARPU per tier, and a blended service ARPU. These are drivers of the Tier-to-Spec Model, and are calculated by processing and using the inputs from item 1 above as follows.

a. Cost allocation

i. Each cost line is allocated to the different technical products following one of the allocation keys.

ii. The allocation keys are calculated based on a series of input parameters (e.g. peak time consumption, RGUs, etc.)

iii. The allocated costs are then divided by the number of RGUs to obtain unitary costs, i.e. access line, and four tier ARPUs.

b. Translation of unitary costs to access price and four service tier prices

Even though the Generic HFC LTP Model is updated every three years only with forward-looking assumptions (i.e. no backwards corrections are made based on actuals), the unitary costs are smoothened over the full period of 17 years (2025-2041), redistributing the cash flows at equal Net Present Value, to ensure a stable price evolution per tier (not per spec, which is done in the Tier-to-Spec Model), only increasing with Consumer Price Index.

c. Production of recurring prices per the other technical products that are not access or services, i.e. B2B overlay (€/month/Mbps), peak time consumption component (€/month/Mbps and €/month/RGU), B2B QoS (€/month/Mbps), Voice service (€/month/RGU) and TV service (€/month/channel).

The three-yearly update of the Non-Recurring Charges Model follows the following process and principles:

1. The pricing periods for the Non-Recurring Charges last three years (with inflation to be applied based on the Consumer Price Index in Belgium in the relevant year within the three-year period).
2. In the context of the three-yearly periodic update, the following items would be assessed:
   a. Update of the unit costs (wholesale back-office tasks).
   b. Update of the probability matrix.
   c. Update of the blend between the wholesale customers (i.e. share of activations, de-activations, and migrations for the different wholesale customers).

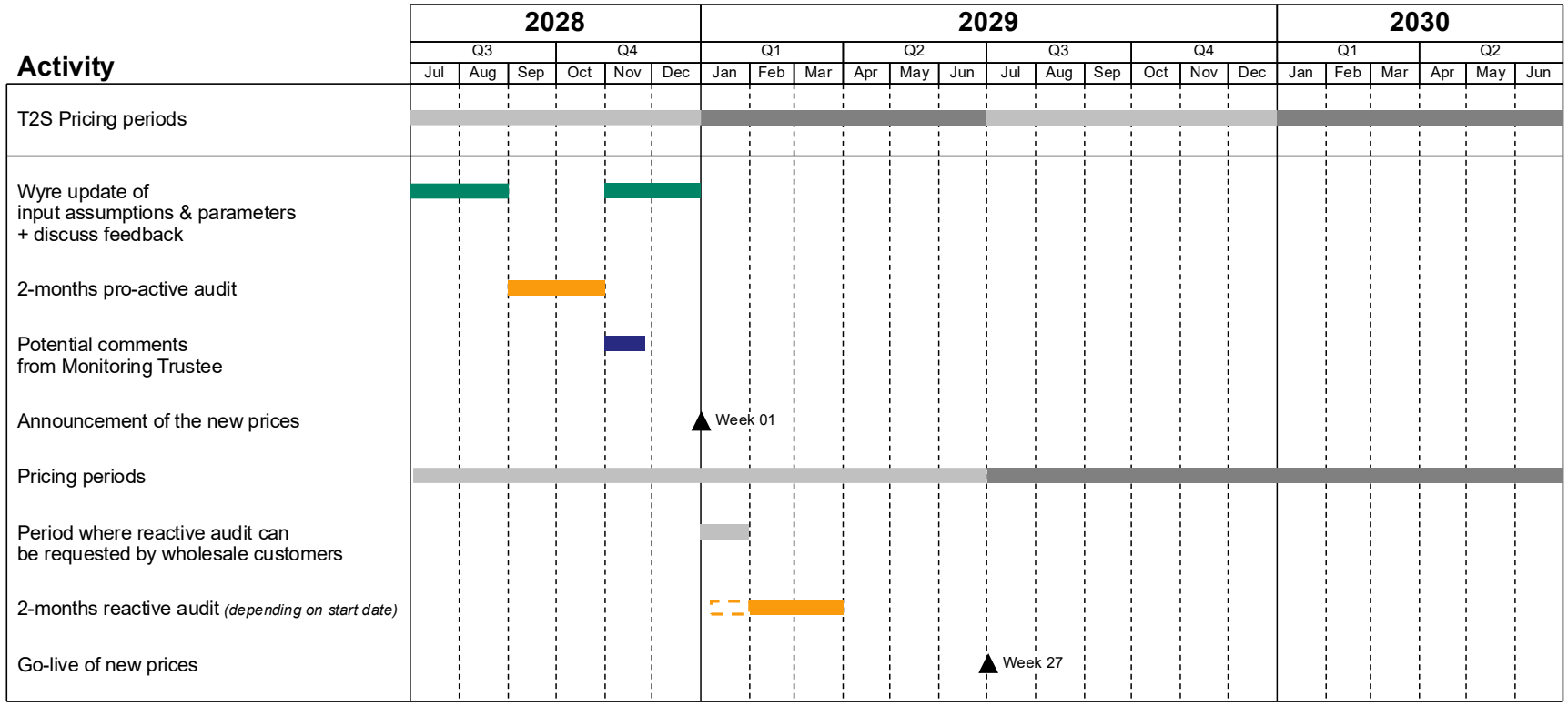
# APPENDIX 5

## Illustrative timelines for the conduct of the periodic price review mechanisms

# Appendix 5.a
# Three-yearly review – process timeline

*ILLUSTRATIVE*

*Generic HFC LTP Model*

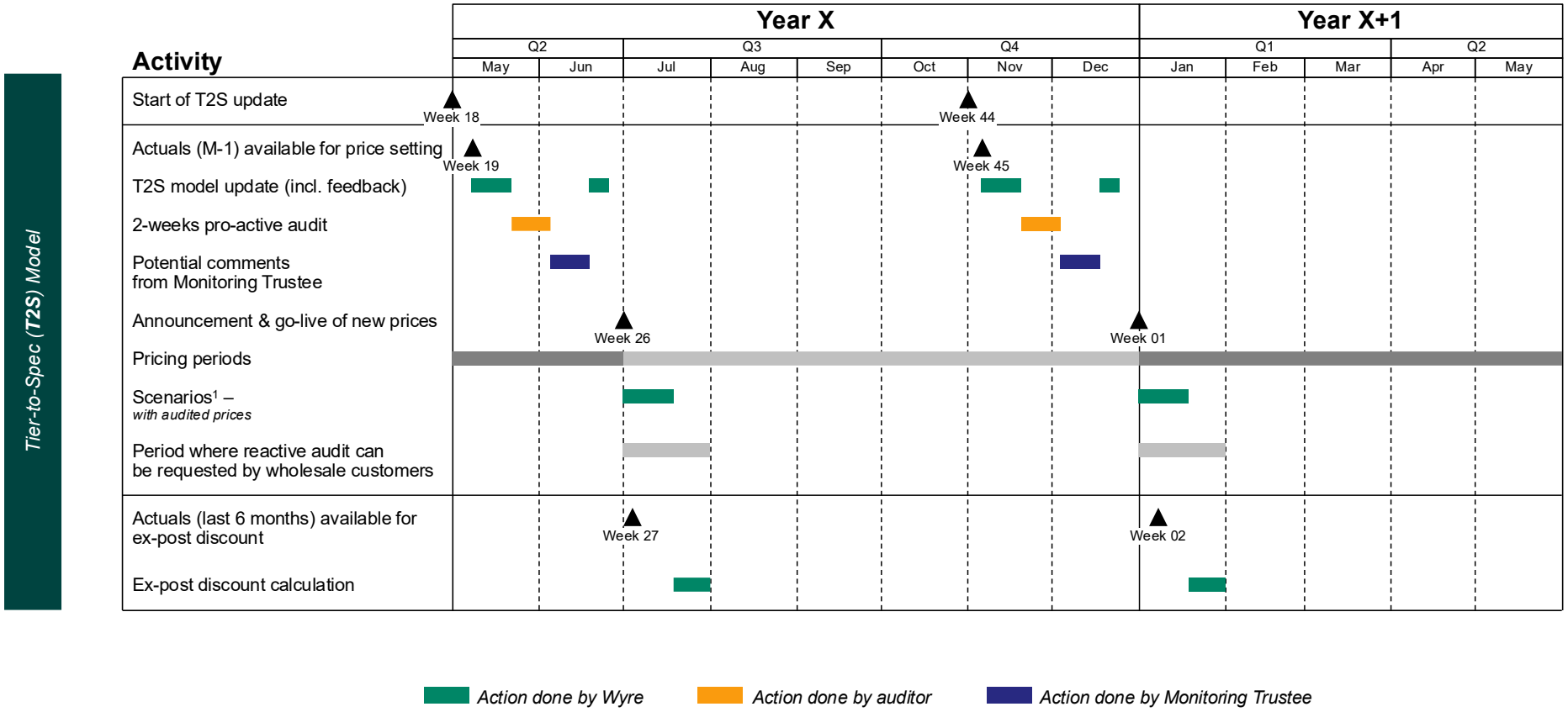



*Action done by Wyre* *Action done by auditor* *Action done by Monitoring Trustee*

Note: 1) new prices would be suspended for the duration of the reactive audit

# Appendix 5.b
# Six-monthly review – process timeline

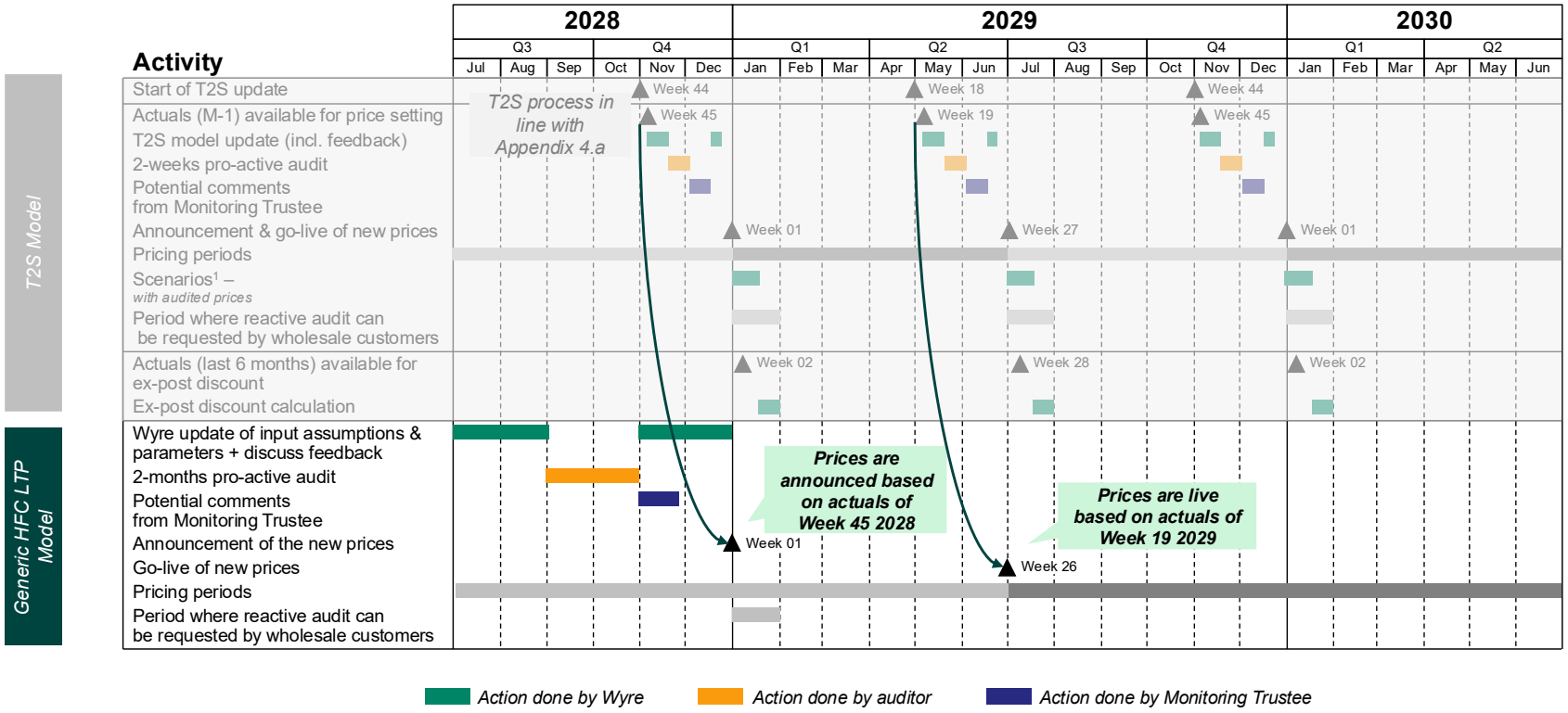
*ILLUSTRATIVE*




Note: 1) Scenarios are run by Wyre based on requests from wholesale customers

# Appendix 5.c
# Combined process overview

*ILLUSTRATIVE*




Note: 1) Scenarios are run by Wyre based on requests from wholesale customers

## APPENDIX 6

### Timeline for the resolution of differences

This appendix provides the list of the differences that Wyre commits to resolve in accordance with (i) Section 5 of the Key HFC Terms and (ii) Section 4 of the Joint Commitments, as well as a detailed timeline for their resolution.

| Category | Topic | Description | Timing roadmap |
|---|---|---|---|
| HFC | New build addresses - Solution 1 | Certain wholesale customers can retrieve new addresses directly from databases via queries, and emails from build, while others have no visibility on new addresses.- Revoke access | Immediately |
| HFC | Service flows Telephony & IP TV (Unified API) | Certain wholesale customers have separate traffic over different service flows. Examples are: Telephony service IP TV traffic to STBs while others can only use one service flow. | End of Q2 2026 |
| HFC/FTTP | Access to UAT/INT (E2E HFC UAT access + restrict INT access) | Certain wholesale customers have access to E2E UAT/test systems while others have limited access to UAT. For example: Real modems connected to a test node, other wholesale customer can only use virtual modems. | End of Q1 2026 |
| HFC/FTTP | FUT flexibility | Certain wholesale customers have the flexibility to do Friendly User Testing (FUT) while others can only perform FUT's in production. | End of Q2 2026 |
| HFC | Access to GIS tools | The GIS tools which provide geographical information about the Wyre network (examples are: type of network – aerial, façade, underground - and location of TAP) are web based and not available for all wholesale customers. | End of Q4 2028 |
| HFC | Access to network lay-out | Certain wholesale customers have access to hierarchical information about the Wyre network (location, node, headend) while others do not. | End of Q4 2028 |
| FTTP | Connectable premises - Short term | Certain wholesale customers have access to systems where data on FttP locations where fiber can be installed is stored/generated while others do not. Wyre intends to resolve this by tevoking access to such systems. | End of Q2 2026 |
| FTTP | Connectable premises - Long Term (automated sharing – shared location) | Certain wholesale customers have access to systems where data on FttP locations where fiber can be installed is stored/generated while others do not. Wyre intends to resolve this by replacing exchange via Excel by electronic sharing. | End of Q4 2026 |
| HFC | More detailed DICE data for all WHS customers | Certain wholesale customers have more detailed information on DICE (quality metric; DOCSIS Impacting Customer Experience) while others only have the aggregated monthly view. | End of Q4 2026 |

| Category | Topic | Description | Timing roadmap |
|---|---|---|---|
| HFC | CCAP data | Certain wholesale customers have access to certain CCAP data (utilization, RxMER, spectrum usage,…) while others do not have all of this data. This is used for repair (troubleshouting). | End of Q4 2028 |
| HFC | Feasibility check available products | Certain wholesale customers can do feasibility checks for End Users without using the API (which allow to offer feasibility checks online), while others need to use the API which has limitations on number of calls. Wyre intends to resolve this difference with unified API. | End of Q2 2026 |
| HFC | New build addresses - Solution 2 (generic process for address sharing) | Certain wholesale customers can retrieve new addresses directly from databases via queries, and emails from build, while others have no visibility on new addresses. Wyre intends to resolve this by setting up a generic process to share new addresses. | End of Q4 2026 |
| HFC | Allowing multiple modems on 1 address (unified API) | Certain wholesale customers can activate more than one modem on same location, for example to offer multiple Layer 2 services to the End User, while others can only install one modem. | End of Q4 2026 |
| HFC | Self-starter/Self Install/Modem swap (unified API) | Certain wholesale customers can let the End User install the CPE without the need of a technician, while others always need a certified technician on site. Wyre intends to resolve this difference with Unified API. | End of Q4 2026 |
| HFC | Smooth install process | Certain wholesale customers can make use of these workarounds which others can not use these and must stop the process. Examples of these are:<br>• Create new address to allow sales (higher impact and longer implementation timelines)<br>• Place splitter when TAP is full (Lower complexity and shorter implementation timeline)<br>• Continue install when on wrong address | End of Q4 2028 |
| HFC | AM/PM appointments (unified API) | Certain wholesale customers can do AM & PM appointments for HFC intervention, while others can only book day appointments.<br>Unified API increment 3 | End of Q2 2026 |

| Category | Topic | Description | Timing roadmap |
|---|---|---|---|
| HFC | Modem upgrade flexibility | Certain wholesale customers can:<br>• Do up to 6 different SW versions.<br>• Flexibly load balance between 2 prov servers themselves when doing upgrades.<br>• Upload new SW's themselves onto the servers.<br>Others<br>• Are allowed 3 SW versions.<br>• Load balancing between 2 prov servers is fixed.<br>• Need to request Wyre to upload their SW. | End of Q2 2026 |
| HFC | Capabilities for assurance (Whitelisting modems – troubleshooting, Roaming modems - whitelisting, Ingress case) | Certain wholesale customers can make use of tools and processes to quickly troubleshooting and resolving issue, while others cannot use these processes.<br>Examples of these are:<br>• Channel restriction on individual modems<br>• Whitelisting/roaming modems for troubleshooting Ingress case process. Wyre intends to resolve this by Unified API. | End of Q2 2026 |
| HFC | SSH access - Solution 2 | Certain wholesale customers do not need to request SSH for access to their modems, while others need to request SSH via an API (instantaneous). Wyre intends to resolve this by moving all wholesale customers to behind the firewall so they all need to request SSH. | End of Q2 2026 |
| HFC/FTTP | Service Levels | Under the Cooperation, Wyre offers to its existing and prospective wholesale customers the same Service Level Agreements as set out in the Unilateral and Joint Commitments. The content of those Service Level Agreements at times differs from the existing agreements Wyre has with certain wholesale customers. Those differences are driven by two factors:<br>• the objective to align as much as possible with Proximus/ Fiberklaar the approach within the FTTx Cooperation Area under the Cooperation; and<br>• the improved knowledge on operational reality related to the FTTH technology and End User experience.<br>Wyre's intention is to achieve that all existing customers move to the Service Level Agreements offered under the Cooperation.<br>In more detail, the differences between the Service Level Agreements available under the Cooperation and under Wyre's existing wholesale agreements can be grouped into three main headings:<br>1. Certain overarching changes in the application of the Service Level Agreements, such as the (i) definitions of simple and complex installations and restorations; (ii) SLA mechanisms concerning force majeure, SLA | For FTTP: End of Q4 2026<br>For HFC: End of Q4 2028 |

| Category | Topic | Description | Timing roadmap |
|---|---|---|---|
| | | relief events, stop-the-clock / reset-the-clock principles, slot availability and appointment kept principles; (iii) extended working hours; (iv) prioritization for network-related incidents; (v) learning curve for certain SLAs related to FTTP; and (vi) application of "enhanced and premium" offer.<br>2. Changes in the amounts of compensations and penalties.<br>3. Changes in certain timers applicable in relation to the following SLA groups:<br>a. The following SLAs in relation to Fulfilment processes:<br>i. Non-Standard Presales & Roll-out of customer solution design<br>ii. Order Handling<br>iii. Service Configuration and Activation<br>iv. Party order handling<br>b. The following SLAs in relation to Assurance processes<br>i. Party Problem Handling (Wyre)<br>ii. Incident Management<br>iii. Service Quality Management<br>c. Additional end-to-end Quality of Service SLAs<br>For completeness, Wyre notes that the following SLAs, despite being currently available in certain existing agreements Wyre has with certain wholesale customers, will not be operationalised for the wholesale customers concerned under the Cooperation:<br>• Assurance related Service Quality Guarantees - Install First Time Right - Technical call<br>• Assurance related Service Quality Guarantees – Repair First Time Right – Technical call<br>• Additional end-to-end Quality of Service SLAs - Network Quality of Service<br>• Additional end-to-end Quality of Service SLAs - Downstream Docsis errored data impact<br>• Additional end-to-end Quality of Service SLAs - Upstream Docsis errored data impact<br>• Additional end-to-end Quality of Service SLAs - Downstream event impact<br>• Additional end-to-end Quality of Service SLAs – Upstream event impact<br>• Operational Support & Readiness Service Quality Guarantees – Introduction of a new technology or software | |

**Ontwerpdocument – onder voorbehoud van goedkeuringen, overgemaakt met het oog op de markttest**

| Category | Topic | Description | Timing roadmap |
|---|---|---|---|
| HFC/FTTP | Wholesale customer forecasting mechanism | Under the Cooperation, Wyre offers to its existing and prospective wholesale customers the same customer forecasting mechanism as set out in the Unilateral and Joint Commitments. That mechanism is different than the mechanism in certain existing agreements Wyre has with certain wholesale customers. This difference is driven by the objective to align the approach with Proximus/ Fiberklaar in the specific technology context of both HFC (mass migrations towards existing network) and FTTH (gradual migration to a newly build network).<br>Wyre's intention is to achieve that all existing customers move towards the customer forecasting mechanism offered under the Cooperation. | For FTTP: End of Q4 2026<br>For HFC: End of Q4 2028 |
| HFC/FTTP | Drop cable | The definition of drop cable (in terms of non-standard and standard drop cables as well as simple and complex installations) under the Unilateral and Joint Commitments will differ to a certain extent from the definitions in certain existing agreements Wyre has with certain wholesale customers.<br>Wyre's intention is to achieve that all existing customers move towards the drop cable definition adopted under the Cooperation. | For FTTP: End of Q4 2026<br>For HFC: End of Q4 2028 |