

B I P T

BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN EN TELECOMMUNICATIE

Kenmerk:

RAADPLEGING DOOR DE RAAD VAN HET BIPT BETREFFENDE DE BEHANDELING VAN DE OPERATIONELE PROBLEMEN IN HET KADER VAN DE REFERENTIEAANBIEDINGEN BRUO, BROBA EN WBA VDSL2

OPENBARE VERSIE

WERKWIJZE OM OP DIT DOCUMENT TE ANTWOORDEN

Dit document wordt ter raadpleging voorgelegd conform artikel 140 van de wet van 13 juni 2005 in overeenstemming met de volgende nadere regels:

Antwoordtermijn: tot **13 september 2013**
Antwoordadres per e-mail: Aan: **consult05@ibpt.be**
Betreft: het zal ten minste de referentie "**Consult-2013-B5 / 2012-000966**" bevatten

Aanspreekpunt: Reinhard LAROY, ingenieur-adviseur (02 226 88 22)

Antwoorden dienen elektronisch te worden verzonden naar het vermelde adres. Er wordt gevraagd gebruik te maken van het "*Formulier dat als voorpagina dient te worden gebruikt bij het antwoord op een door het BIPT georganiseerde openbare raadpleging*" dat kan worden gevonden op het adres <http://www.bipt.be/ShowDoc.aspx?objectID=3243>

Het BIPT vraagt eveneens dat de opmerkingen verwijzen naar de paragrafen en/of delen waarop ze betrekking hebben.

INHOUDSOPGAVE

SYNTHESE	3
1 RETROACTA	4
2 VOORSTELLING EN DOELSTELLINGEN VAN DE RAADPLEGING	6
3 JURIDISCH KADER	8
4 VOORSTELLING VAN DE OPERATIONELE WERKGROEP	9
4.1 VOORSTELLING EN EERSTE DOELSTELLING	9
4.2 OWG-PROCESSEN - VERLOOP VAN DE SESSIES	11
4.3 VOLGENDE SESSIES	12
4.4 HET ELEKTRONISCHE SUPPORTPLATFORM	13
4.5 EVOLUTIES	15
4.5.1 <i>Uitbreiding van de doelstellingen van de werkgroep</i>	15
4.5.2 <i>Virtuele sessies van de werkgroep</i>	15
4.5.3 <i>Gestructureerde registratie van de operationele problemen</i>	16
5 HET PROCES OM OPERATIONELE PROBLEMEN OP TE LOSSEN	18
5.1 VOORSTELLING	18
5.2 VAN BEHANDELING TOT OPLOSSING, IN VIER STAPPEN	18
5.2.1 <i>Voorstelling</i>	18
5.2.2 <i>Registratie van de problemen (intake)</i>	19
5.2.3 <i>De behandeling van de problemen (handling)</i>	20
5.2.4 <i>De uitgevoerde acties (actions)</i>	20
5.2.5 <i>De controle (control)</i>	20
5.2.6 <i>Samenvatting</i>	21
5.3 FOLLOW-UP EN SAMENVATTING VAN DE OPERATIONELE PROBLEMEN	21
6 DE MOMENTEEL OPGETEKENDE OPERATIONELE PROBLEMEN	23
ANNEXE A. VRAGEN IN VERBAND MET DE RAADPLEGING	25
A.1. HET PAD GEVOLGD DOOR HET BIPT	25
A.2. DE OPERATIONELE WERKGROEP	25
A.3. HET PROCES OM OPERATIONELE PROBLEMEN OP TE LOSSEN	26
ANNEXE B. SAMENVATTENDE TABEL VAN DE OPERATIONELE PROBLEMEN	27
ANNEXE C. ONDERWERPEN VAN DE SESSIES VAN DE OPERATIONELE WERKGROEP	28
ANNEXE D. FORMULIER VOOR MELDING VAN HET OPERATIONELE PROBLEEM AAN HET BIPT	30

SYNTHESE

1. Sinds de verwezenlijking van de operationele audit in 2009 heeft het BIPT verschillende maatregelen aangenomen met betrekking tot de vastgestelde operationele problemen en heeft het een collaboratief proces ingesteld om deze op te lossen, meer bepaald via een operationele werkgroep.
2. In deze raadpleging stelt het BIPT het pad voor dat het volgt sinds 2009, de invoering van de operationele werkgroep alsook het proces gevolgd door zijn team dat verantwoordelijk is voor de operationele aspecten om de vastgestelde problemen op te lossen. Het nodigt alle operatoren uit om er op te reageren door meer bepaald te antwoorden op de vragen in Annexe A van dit document.
3. Ten slotte heeft het BIPT een tabel opgesteld met een samenvatting van alle operationele problemen die sinds de operationele audit van 2009 aan het BIPT werden gemeld. Het BIPT verzoekt de operatoren om te reageren op dit document volgens de nadere regels die vastgelegd zijn in deel 6 van dit document.

1 RETROACTA

4. Naar aanleiding van verscheidene klachten die het BIPT heeft ontvangen over een tekortkoming vanwege Belgacom betreffende de kwaliteit van de diensten die het verstrekt aan andere alternatieve operatoren in het kader van de BRUO- en BROBA-referentieaanbiedingen heeft het BIPT in 2009 besloten om een audit te houden van de operationele processen van de gereguleerde BRxx-wholesaleaanbiedingen¹. Het BIPT heeft aan de consultant Analysys Mason en Solucom de verwezenlijking hiervan toevertrouwd teneinde op een objectieve wijze de problemen vastgesteld door de alternatieve operatoren naar voren te brengen en de impact ervan op hun commerciële activiteiten te identificeren. Deze audit liep van 29 april 2009 tot 3 september 2009. Na afloop van de analyses gevoerd door de consultant heeft deze laatste een verslag afgeleverd met vaststellingen en mogelijke oplossingen.
5. Teneinde de operationele processen te verbeteren heeft het BIPT in de eerste plaats beoogd om aan Belgacom specifieke maatregelen op te leggen in het kader van zijn ontwerpbesluit betreffende de analyse van de breedbandmarkten van 20 december 2010 alsook in het kader van zijn ontwerpbesluit betreffende de herziening van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA, WBA VDSL2 en BROTSOLL van 9 november 2010. Het BIPT heeft overigens op 8 februari 2011 aan de sector de vaststellingen uit de audit verricht in 2009 meegedeeld alsook een stand van zaken van de operationele situatie gegeven. Op 1 juli 2011 en 11 augustus 2011 heeft het BIPT vervolgens zijn definitieve besluiten aangenomen respectievelijk betreffende de analyse van de breedbandmarkten (hierna "CRC-beslissing")² en betreffende de herziening van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA, WBA VDSL2 en BROTSOLL naar aanleiding van de invoering van de projecten *Open Calendar* en *Certified Technicians*, hierna "BRxx 2010-besluit".
6. De door het BIPT beoogde maatregelen in het kader van zijn ontwerpbesluit en vervolgens in het definitieve besluit van de CRC betreffende de analyse van de breedbandmarkten, werden vertaald in de uitwerking van verplichtingen inzake toegang, non-discriminatie en transparantie met het oog op operationele uitmuntendheid teneinde functionele, doeltreffende en doelmatige operationele processen uit te werken in het kader van het aanbod van wholesaleproducten aan

¹ BRUO, BROBA en WBA VDSL2

² Voor alle duidelijkheid: het besluit betreffende de analyse van de breedbandmarkten werd goedgekeurd door de Conferentie van Regulatoren voor de elektronische Communicatiesector (CRC)

de alternatieve operatoren. Deze maatregelen werden meer bepaald als volgt gerechtvaardigd door het BIPT³:

De dienst voor bitstreamtoegang dient efficiënt en functioneel te zijn teneinde van nut te zijn voor de ontwikkeling van een gezonde concurrentie op de breedbandmarkt. [...]

Als verticaal geïntegreerde operator met een machtspositie zou Belgacom zijn toegangs aanbod kunnen verlagen teneinde de ontwikkeling van een aanbod door concurrenten op de stroomafwaartse markt die is gebaseerd op bitstreamtoegang, te vertragen. Een alternatieve operator [...] loopt het gevaar een belangrijk nadeel op te lopen binnen zijn handelsactiviteit. [...]

7. De CRC-beslissing preciseert ook dat *"Bepaalde operatoren hebben verklaard dat ze een verplichting tot functionele scheiding wensen om te garanderen dat Belgacom zijn verplichtingen voor de verlening van toegang, non-discriminatie en transparantie efficiënt toepast."*⁴ Het BIPT heeft de nadruk gelegd op het belang van de naleving door Belgacom van de verplichtingen die hem worden opgelegd, en meer bepaald in het licht van de *"operationele aspecten [die] bijzonder ongunstig [zouden kunnen zijn]"*⁵ ten aanzien van de alternatieve operatoren. In een eerste instantie heeft het evenwel, meer bepaald naar aanleiding van de resultaten van de audit, een minder radicale optie willen invoeren met het oog op *"de verdere uitwerking van de maatregelen in het kader van de verplichtingen betreffende de efficiëntie van het verlenen van toegang, non-discriminatie en transparantie met als doel "operationele uitmuntendheid",*⁶ waarbij het deze maatregel als volgt rechtvaardigt: *"De uitwerking van maatregelen met betrekking tot de verplichtingen inzake toegang, non-discriminatie en transparantie moet het mogelijk maken te verhinderen dat een nadeel op operationeel vlak [...] ten aanzien van de alternatieve operatoren concurrentieverstorend werkt."*⁷ Met andere woorden, in zijn besluit van 1 juli 2011 beoogde het BIPT aldus om het kader af te bakenen dat aan de alternatieve operatoren billijke mededingingsregels garandeert, zowel op economisch als op operationeel vlak.

³ Paragrafen 1260 en 1261 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011

⁴ Paragraaf 1266 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011

⁵ Paragraaf 1269 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011

⁶ Paragraaf 1268 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011

⁷ Paragraaf 1269 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011

8. Op 11 augustus 2011 heeft het BIPT definitief zijn BRxx 2010-besluit aangenomen. Naast de goedkeuring van de referentieaanbiedingen met de nieuwe projecten *Open Calendar* en *Certified Technicians*, heeft het BIPT aan Belgacom een reeks specifieke maatregelen opgelegd in lijn met het kader voor operationele uitmuntendheid dat werd gedefinieerd in de marktanalyse en die werden vertaald in een aanpassing van de referentieaanbiedingen, de aanpassing van de operationele processen of de doorvoering van IT-aanpassingen die de verschillende gereguleerde BRxx-producten ondersteunen.
9. Het BIPT is ervan overtuigd dat het succes van een doeltreffend operationeel kader, naast de invoering van reglementaire maatregelen ten aanzien van Belgacom zoals opgelegd in zijn besluiten van 1 juli 2011 en 11 augustus 2011, ook afhangt van het gemeenschappelijk optreden van alle operatoren. Het is aldus dat in het kader van het BRxx 2010-dossier de Raad van het BIPT heeft besloten om een platform voor dialoog en uitwisseling van informatie tussen de alternatieve operatoren in te voeren dat is gericht op de operationele aspecten van de gereguleerde aanbiedingen van Belgacom door een operationele werkgroep gecoördineerd door het BIPT op te richten.

2 VOORSTELLING EN DOELSTELLINGEN VAN DE RAADPLEGING

10. Het BIPT heeft een tabel opgesteld met een samenvatting van alle operationele problemen die sinds de operationele audit van 2009 aan het BIPT werden gemeld. Het BIPT verzoekt de operatoren om te reageren op dit document volgens de nadere regels die vastgelegd zijn in deel 6 van dit document.
11. Het BIPT maakt ook gebruik van deze raadpleging om het advies van alle operatoren in te winnen over
 - 11.1. het parcours gevolgd door het BIPT sinds 2009 ten aanzien van de operationele problemen zoals samengevat in de retroacta van deel 1,
 - 11.2. de invoering, het houden, de ondersteuning en de beoogde ontwikkelingen van de operationele werkgroep zoals voorgesteld in deel 4,
 - 11.3. en de processen die het BIPT heeft ingevoerd met het doel om de operationele problemen op te lossen die zijn voorgesteld in deel 4.5.

Het BIPT verzoekt de operatoren om hun opmerkingen over deze punten te formuleren door meer bepaald te antwoorden op de vragen uit Annexe A van dit document.

3 JURIDISCH KADER

12. Het BIPT beschikt over een algemene bevoegdheid aangaande het toezicht op de naleving van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie⁸. Het BIPT kan hierbij in het kader van zijn bevoegdheden:

“1° [...] op een niet discriminerende wijze alle onderzoeken en openbare raadplegingen organiseren; [...];

2° [...] van elke betrokken persoon op gemotiveerde wijze alle nuttige informatie opvragen. Het Instituut bepaalt de termijn waarbinnen de inlichtingen moeten worden meegedeeld;”

13. Op basis van de aangehaalde bepalingen voert het BIPT de volgende consultatie uit betreffende het door haar gegeven overzicht van de operationele problemen (zowel de opgeloste als de nog op te lossen) en vraagt het aan de sector om haar mening te geven aangaande de wijze waarop het BIPT deze zaken aanpakt.

⁸ Overeenkomstig artikel 14 §1 3° van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector.

4 VOORSTELLING VAN DE OPERATIONELE WERKGROEP

4.1 VOORSTELLING EN EERSTE DOELSTELLING

14. Zoals eerder vermeld vormt de operationele werkgroep een platform voor dialoog en uitwisseling van informatie tussen de alternatieve operatoren en Belgacom dat zich richt op de operationele aspecten en de tenuitvoerbrenging van de referentieaanbiedingen.
15. De sessies van de operationele werkgroep, die doorgaans OWGs⁹ worden genoemd, onderscheiden zich van de klassieke multilaterale vergaderingen. Deze sessies zijn immers een mix van virtuele samenwerking op een specifiek platform¹⁰ en een geplande en voorbereide vergadering met het oog op het bevorderen van de uitwisseling van informatie tussen de partijen.
16. De sessies van de operationele werkgroep hebben als eerste doel om alle alternatieve operatoren en Belgacom rond dezelfde tafel te verenigen om:
 - de vastgestelde problemen te identificeren, toe te lichten en in alle transparantie te analyseren,
 - en indien nodig de door te voeren oplossingen te evalueren.

⁹ Operational Working Groups

¹⁰ eBPT-platform – <https://ebpt.e-room.bipt.be>

17. Binnen deze werkgroep speelt het BIPT de rol van coördinator en facilitator¹¹. Het zet de verschillende partijen aan om op een open manier te dialogeren alsook om te getuigen van consensus tussen operatoren. Wanneer de partijen geen redelijk akkoord bereiken, kan het BIPT beslissen om een standpunt in te nemen via een besluit, een advies of een mededeling. Hoewel dit innemen van een standpunt deels kan gebaseerd zijn op de gegevens verstrekt tijdens de operationele werkgroepen, blijft het niettemin een procedure die is vastgelegd bij wet en onafhankelijk is van de operationele werkgroepen.

¹¹ In zijn definitieve vergaderverslag betreffende de werkgroep OWG/1103 had het BIPT zijn standpunt ten opzichte van zijn actie in de operationele werkgroep verhelderd:

"Het BIPT profiteert van de reactie van Belgacom om eraan te herinneren dat het in de eerste plaats een dialoog nastreeft tussen de verschillende aanwezige partijen zonder a priori erop gericht te zijn om een eigen standpunt in te nemen over een onderwerp. Het BIPT biedt de partijen de mogelijkheid om het probleem te bespreken en stelt alles in het werk om tot een akkoord te komen. De OWG heeft a priori dan ook niet de ambitie om de belanghebbende partijen de kans te geven om hun standpunt over het probleem uiteen te zetten maar wel om hun standpunt voor te leggen aan de andere betrokken partijen om zo te proberen punten van overeenkomst te vinden. Het is dan ook interessant om hier te benadrukken dat het belangrijk is om niet alleen het probleem aan te stippen maar ook om pistes voor oplossingen aan te reiken indien mogelijk. Het BIPT speelt dus op dat niveau een rol van gespreksleider van de OWG (of van facilitator, en niet de rol van regulator). Het tracht een akkoord los te krijgen tijdens de OWG of tijdens de latere follow-up. In deze rol van facilitator, en als neutrale partij, streeft het BIPT ook na om in sommige gevallen zelf pistes voor oplossingen voor te stellen bij complexe gesprekken of wanneer een meningsverschil wordt vastgesteld tussen de partijen. Bij deze pistes probeert het BIPT zoveel mogelijk rekening te houden met de opinies van elk. Overigens, en dat is het geval geweest bij de vorige OWG, aanvaardt het BIPT natuurlijk dat deze mogelijke oplossingen mondeling of schriftelijk worden besproken. Ten slotte tekent het BIPT in een vergaderverslag de besprekingen op zoals het deze zelf waarneemt alsook op basis van de schriftelijke sporen die het heeft bewaard. Het BIPT onderkent dat de belanghebbende partijen een verschillende perceptie hebben van de besprekingen en dat de schriftelijke sporen die het bewaart onvolledig kunnen zijn op bepaalde punten. Daarom vraagt het aan de operatoren om dat ontwerp van verslag te vervolledigen of te corrigeren. Uit de reactie van Belgacom blijkt duidelijk hoe complex de perceptie van de opinies van elk van de partijen is. Het BIPT vraagt evenwel dat de correcties en verbeteringen in het vergaderverslag worden aangebracht in een constructieve geest.

Via de werkgroepen wil het BIPT de aanwezige partijen de kans bieden om hun klachten of vastgestelde problemen te formuleren en te proberen een oplossing te definiëren die aanvaardbaar is voor iedereen. Zodra een operator een probleem aanhaalt (bv. het NTP-proces), ondanks eerder ingenomen standpunten, tracht het BIPT dat probleem op een constructieve manier op te lossen, en dat zelfs indien de discussie tot een ander resultaat zou leiden dan een eerder besluit van het BIPT. Het BIPT herinnert eraan dat elke operator kan vragen om een referentieaanbod aan te passen in bepaalde omstandigheden. Het BIPT aanvaardt om zijn eerdere standpunten te herzien en nieuwe aan te nemen op voorwaarde dat dat voldoende wordt gerechtvaardigd door de vragende partijen.

Indien de aanwezige partijen geen akkoord zouden vinden, zal het BIPT, deze keer in zijn hoedanigheid van regulator, en steeds met behoud van zijn neutrale rol, vervolgens een standpunt innemen op basis van de informatie die het heeft gekregen van de operatoren tijdens de werkgroepen en de follow-up ervan. Het BIPT zal dan zijn standpunt aan de betrokken partijen bezorgen via de besluitvormingsprocedure of op officieuze wijze. In bepaalde gevallen kan een hybride oplossing worden beoogd (consensus tussen operatoren over het deel overeenkomst en standpunt van het BIPT over het deel waar geen akkoord voor werd bereikt). " (vrije vertaling)

18. De eerste werkgroep heeft plaatsgevonden op 26 mei 2011 en bracht 10 alternatieve operatoren bijeen die gereguleerde BRxx-producten afnemen bij Belgacom.
19. De eerste besprekingen tijdens het tweede semester van 2011 hadden als hoofddoel om de verschillende operatoren ertoe te brengen de problemen die werden geïdentificeerd in het BRxx 2010-besluit toe te lichten en een gezamenlijke oplossing te vinden. In Annexe C is een lijst beschikbaar van onderwerpen die werden behandeld tijdens de verschillende sessies van de werkgroep.
20. Deelnemen aan deze werkgroep staat vrij voor alle operatoren die gereguleerde BRxx-producten afnemen bij Belgacom.¹² Tot op heden hebben 8 alternatieve operatoren actief deelgenomen aan de 12 sessies van de werkgroep die sinds 26 mei 2011 werden georganiseerd. Deze sessies mochten meer dan 75 verschillende deelnemers verwelkomen, waarvan een twintigtal geregeld deelneemt.

4.2 OWG-PROCESSEN - VERLOOP VAN DE SESSIES

21. Elke sessie van de werkgroep wordt doorgaans ongeveer 1 maand op voorhand gepubliceerd en meegedeeld. De pagina gewijd aan deze sessie op het eBPT-platform omvat de volgende elementen:
 - Omschrijving van de onderwerpen van de sessie
 - Doelstellingen en actiepunten
 - Streefdata van de verschillende fasen van de sessie
22. Elke sessie van de werkgroep telt 5 fasen, elk met een eigen welbepaald doel:
 - 22.1. **Fase 1 (New):** een nieuwe sessie werd gepubliceerd. De operatoren worden uitgenodigd om de onderwerpen van de sessie te raadplegen alsook de beschrijving ervan en om zich te registreren. Indien ze dat nodig achten, kunnen ze wijzigingen aan deze sessie (bv. wijziging of toevoeging/schrapping van een onderwerp) voorstellen.

¹² Elke operator die gereguleerde BRUO-, BROBA- en/of WBA VDSL2-producten afneemt bij Belgacom kan, op eenvoudig verzoek aan het adres owg@bipt.be, deelnemen aan die werkgroep. Er zal hem toegang tot het eBPT-platform worden verschaft.

- 22.2. **Fase 2 (Open):** de operatoren worden verzocht om de onderwerpen van de sessies te bestuderen en voor te bereiden. Na afloop van deze fase worden ze verzocht om alle nuttige informatie te verstrekken die zij nodig achten, die beantwoordt aan de doelstellingen van de sessie of die hen werd gevraagd in het kader van de actiepunten.
- 22.3. **Fase 3 (Reply):** de operatoren worden verzocht om kennis te nemen van de informatie verstrekt tijdens de voorgaande fase en om via elektronische weg te reageren indien ze dat wensen. Deze fase is optioneel. Hier wordt ook niet systematisch in voorzien.
- 22.4. **Fase 4 (Meeting):** een fysieke vergadering heeft plaats op de vermelde datum en plaats.
- 22.5. **Fase 5 (Ongoing):** de operatoren worden verzocht om de sessie te voltooien door gevolg te geven aan de actiepunten gepubliceerd na afloop van de fysieke vergadering. Ze worden meer bepaald gevraagd om het vergaderverslag opgesteld door het BIPT te corrigeren.
23. De voorafgaande publicatie van de informatie en de verschillende hierboven vermelde fasen hebben als doel om alle operatoren in staat te stellen om de vergadering van de werkgroep te structureren en zich erop voor te bereiden.
24. Het verslag van de vergadering, dat het BIPT opstelt na elke vergadering en dat ter correctie wordt voorgelegd aan de operatoren, maakt het mogelijk om de discussie van de dag te concretiseren.
25. Na uitvoering van de actiepunten door de operatoren en na publicatie door het BIPT van het definitieve vergaderverslag, wordt de sessie beëindigd.
26. De follow-up van de sessies van de werkgroep wordt vervolgens uitgevoerd zoals uitgelegd in deel 5.3.

4.3 VOLGENDE SESSIES

27. Het BIPT is in principe voorstander van de organisatie van nieuwe sessies van de werkgroep in 2013 en 2014. Onder voorbehoud van de resultaten van deze raadpleging, beoogt het BIPT om de volgende thema's te behandelen:
- SLA's en compensaties in de praktijk
 - Niveau Wrongful Repair

- Niveau Client Absent
- Meldingsproces
- Verbetering van het DIY/NTP-proces
- Follow-up van de grote IT-projecten (Remapping, SOAP interface for UTS, ...)

28. Het BIPT zal de behandelde thema's opnieuw evalueren en het tijdschema opstellen voor de verschillende betreffende sessies na verstrekking van de reacties in het kader van deze raadpleging over de momenteel opgetekende operationele problemen (zie deel 6 van dit document).

4.4 HET ELEKTRONISCHE SUPPORTPLATFORM

29. Het BIPT heeft een elektronisch platform ontwikkeld genaamd *eBPT* om een elektronische support te geven aan de sessies van de operationele werkgroep. Dit platform beoogt verscheidene doelstellingen.

29.1. Het beoogt meer bepaald om de informatie van de werkgroep te centraliseren om gemakkelijke en unieke inzage in de uitgewisselde informatie mogelijk te maken.

29.2. Het beoogt eveneens om de deelnemende operatoren op de hoogte te houden van de toekomstige sessies van de werkgroep.

29.3. Het biedt ondersteuning bij de publicatie van de beschrijving van het geïdentificeerde onderwerp, de doelstellingen, de verschillende streefdata, de actiepunten, de documenten en de vergaderverslagen.



- 29.4. Ten slotte verzorgt het platform de elektronische ondersteuning van het proces voor follow-up van de operationele werkgroep (zie deel 5.3).
30. Het BIPT overweegt bovendien de indienststelling van nieuwe functionaliteiten binnen het eBPT-platform teneinde de operationele interactie tussen de operatoren te vergemakkelijken alsook om het BIPT in staat te stellen om de follow-up en de behandeling van de problemen te formaliseren. Deze nieuwe functionaliteiten worden voorgesteld in deel 4.5 van dit document. Ze maken ook het voorwerp uit van deze raadpleging.

4.5 EVOLUTIES

4.5.1 Uitbreiding van de doelstellingen van de werkgroep

31. Dankzij de ervaring verworven tijdens de volgende sessies van de werkgroep heeft het BIPT kunnen vaststellen dat deze werkgroep gunstig leek te beantwoorden aan een behoefte van de operatoren in verband met de transparantie van de operationele processen en de grote IT-projecten ontwikkeld in het kader van deze referentieaanbiedingen. Het is aldus dat bepaalde sessies van de operationele werkgroep in 2011 en 2012 ook een gelegenheid vormden voor Belgacom om zijn ontwikkelingsplannen voor te stellen (meer bepaald het Remapping-project) en het advies in te winnen van alle alternatieve operatoren. De alternatieve operatoren hebben dan weer de gelegenheid gehad om beter te worden geïnformeerd over de evolutie van de operationele processen en de IT-projecten maar ook om hun advies te geven over de plannen van Belgacom. Naast de doelstelling die een doeltreffende oplossing van de operationele problemen beoogt, heeft het BIPT ook het potentieel gezien van het ingevoerde model om:
 - 31.1. de follow-up van de ontwikkeling van de grote IT-projecten te verwezenlijken (vb. het Remapping-project of het SOAP Interface for UTS-project),
 - 31.2. of om bepaalde operationele processen te verduidelijken (vb. het meldingsproces of het Do-It-Yourself/NTP-proces).
32. Het BIPT is er voorstander van om de werkgroep in die zin te blijven houden, naast de primaire doelstellingen voorgesteld in deel 4.1.
33. Om deze doelstellingen tot een goed einde te brengen, stelt het BIPT overigens voor om, wanneer dat relevant blijkt, specifieke thema-pagina's toe te voegen aan het eBPT-platform met een gelijkaardige opbouw als deze gebruikt voor de klassieke sessies van de werkgroep om de essentiële informatie over een bepaald thema te centraliseren.

4.5.2 Virtuele sessies van de werkgroep

34. In sommige situaties meent het BIPT dat de organisatie van een sessie van de operationele werkgroep niet nodig is. Bijvoorbeeld:

- 34.1. het is niet gepast om een groep van meer dan twintig personen zich te laten verplaatsen wanneer niet alle operatoren moeten aanwezig zijn om het probleem te bespreken en het probleem relatief eenvoudig blijft¹³.
 - 34.2. een voorbereiding van het probleem met de rechtstreeks betrokken spelers lijkt relevant¹⁴.
 - 35. Het BIPT stelt voor om specifieke pagina's in te voeren op het eBPT-platform met een gelijkaardige opbouw als deze voor een klassieke sessie van de werkgroep. De 5 fasen zoals gebruikt in het kader van een klassieke sessie van de werkgroep zullen evenwel niet worden doorgevoerd tijdens een virtuele sessie om redenen van vereenvoudiging.
 - 36. Gezien het gebrek aan fysieke vergadering, zou een module voor correspondentie van het type e-mail met bijlage waarin de informatie per conversatie wordt gegroepeerd alle deelnemers in staat stellen om een vraag te stellen, bijkomende preciseringen te vragen, ... aan elke andere deelnemende operator.
 - 37. Opmerking: laten we benadrukken dat deze module voor correspondentie eventueel kan worden geactiveerd voor elk type van pagina van het eBPT-platform.
- 4.5.3 Gestructureerde registratie van de operationele problemen**
- 38. Het BIPT overweegt de invoering van een webformulier aan de hand waarvan elke operator een operationeel probleem of een verzoek aan het BIPT kan doorspelen in het kader van de operationele werkgroep.
 - 39. Zoals hieronder voorgesteld in deel 5.2.2 wenst het BIPT dat de operator die van plan is om een probleem door te sturen naar het BIPT, eerst heeft geprobeerd om het probleem op te lossen in samenwerking met de betrokken operator. Dit elektronisch formulier zal dus herinneren aan deze voorwaarde die de melding voorafgaat.
 - 40. Dit formulier maakt het ook mogelijk om de informatie te centraliseren en te structureren¹⁵ binnen een unieke database.

¹³ De organisatie van een sessie van de werkgroep is een proces dat eerder administratieve middelen van het BIPT vereist, maar ook, en voornamelijk, van de operatoren, wat hier niet nuttig blijkt.

¹⁴ Teneinde de doeltreffendheid te garanderen van de sessies van de werkgroep of de bi- of multilaterale besprekingen die eventueel later worden georganiseerd over het betreffende onderwerp.

41. Bij de registratie van een operationeel probleem op dat platform zal een specifieke pagina worden gecreëerd op het eBPT-platform waartoe enkel het BIPT en de betrokken operatoren toegang zullen hebben. Deze pagina zal de gecentraliseerde plaats voor uitwisselingen tussen het BIPT en de betrokken operatoren voor het probleem in kwestie vormen (vb. vergaderdocumenten, uitwisseling van informatie, ...). Naargelang van het geval en de noodzaak zou deze specifieke pagina vervolgens aanleiding kunnen geven tot het inrichten van een klassieke of virtuele sessie van de werkgroep (zie hiervoor).
42. Het door het BIPT beoogde webformulier wordt voorgesteld in Annexe D.

¹⁵ Zo kan het BIPT de aangehaalde operationele problemen beter beheren.

5 HET PROCES OM OPERATIONELE PROBLEMEN OP TE LOSSEN

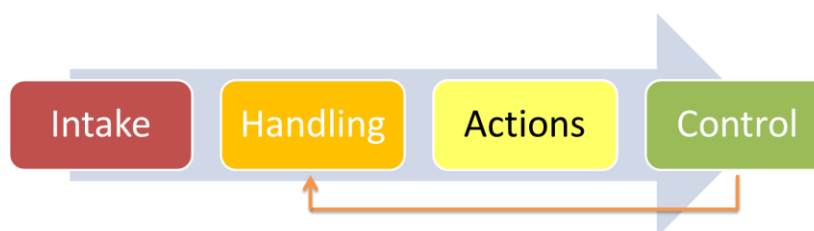
5.1 VOORSTELLING

43. De werkgroep zoals hierboven voorgesteld, vormt slechts een element in het end-to-end-proces om operationele problemen op te lossen. Het BIPT wenst dan ook het proces uiteen te zetten dat zijn team verantwoordelijk voor de operationele aspecten van de referentieaanbiedingen van Belgacom volgt om de operationele problemen op te lossen.

5.2 VAN BEHANDELING TOT OPLOSSING, IN VIER STAPPEN

5.2.1 Voorstelling

44. De levenscyclus van een operationeel probleem kan in 4 opeenvolgende en unieke stappen worden onderverdeeld. Opdat het zou bestaan moet het dus worden geregistreerd en geklasseerd. Vervolgens kunnen aan de hand van de behandeling ervan tijdens bilaterale of multilaterale besprekingen de oorzaken en de impact ervan worden geïdentificeerd maar ook de acties die kunnen worden beoogd. Zodra corrigerende acties worden ondernomen, moet kunnen worden nagegaan of deze acties effectief zijn, namelijk of ze op aanvaardbare wijze het vastgestelde probleem oplossen.
45. Het BIPT heeft zijn proces om operationele problemen op te lossen ontwikkeld op basis van 4 sleutelfasen uit het leven van een operationeel probleem:



46. De 4 fasen, elk onafhankelijk van elkaar, beogen elk een bepaald doel:
- 46.1. De *intake*-fase is bedoeld om het probleem te registreren en te klasseren.
- 46.2. De *handling*-fase heeft als doel het probleem te analyseren en te behandelen (via een dialoog [OWGs, bilaterale gesprekken, ...], via dwingende weg [besluiten] of een combinatie van beide)

- 46.3. De *actions*-fase vat het geheel van door Belgacom ondernomen acties samen, ongeacht of deze vrijwillig of opgelegd zijn, die tot de oplossing van het probleem hebben geleid.
- 46.4. Ten slotte is de *control*-fase bedoeld om zich bij het geheel van betrokken operatoren te vergewissen van de doeltreffende aard van de uitgevoerde acties.
- 47. Het proces is repetitief zodat een negatief, objectief en concreet advies tijdens de *control*-fase aanleiding kan geven tot een nieuwe, meer grondige behandeling van het probleem.
- 48. Elk van de hiervoor voorgestelde fasen wordt in detail beschreven in de delen hieronder.

5.2.2 Registratie van de problemen (*intake*)

- 49. Het doel van deze fase bestaat erin het probleem te registreren en te klasseren.
- 50. Momenteel registreert het BIPT de problemen enkel op basis van de informatie die het ontvangt tijdens de raadplegingen, tijdens de sessies van de werkgroep of per brief.
- 51. In het kader van de indienststelling van nieuwe functionaliteiten op het eBPT-platform beoogt het BIPT een elektronisch formulier in te voeren dat de operatoren in staat stelt om een vastgesteld probleem door te sturen naar het BIPT wanneer blijkt dat er geen akkoord is tussen de partijen. Het BIPT beoogt aldus om de procedure te formaliseren voor kennisgeving van de operationele problemen of verzoeken ten aanzien van het BIPT in het kader van de operationele werkgroep volgens het model voorgesteld in Annexe D (zie ook deel 4.5.3 hiervoor).
- 52. Welke *intake*-weg ook wordt gekozen, het BIPT wenst dat de operator die de melding in gang zet, op voorhand heeft geprobeerd om het probleem op te lossen met de betrokken operator. Tijdens deze *intake*-fase zal het BIPT dus de acties nagaan die werden ondernomen door de operator die de melding wenst. Volgens



het geval zouden er niettemin maatregelen kunnen worden genomen ook wanneer er geen enkele interactie is tussen de betrokken operatoren¹⁶.

5.2.3 De behandeling van de problemen (*handling*)

53. De problemen worden momenteel behandeld aan de hand van twee afzonderlijke processen. In de eerste plaats is er een manier die dialoog tussen de operatoren bevoorrecht (*soft pad*) waartoe de sessies van de operationele werkgroep en de bilaterale en multilaterale uitwisselingen behoren¹⁷. Dit *soft pad* bevoorrecht de discussie en een akkoord tussen partijen. Er is ook een bindende manier waarbij het BIPT maatregelen oplegt in het kader van de bevoegdheden die het worden toegekend.

Handling

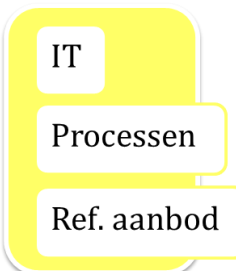


54. De uiteindelijke behandeling van een operationeel probleem kan het voorwerp uitmaken van een gemengd proces, namelijk een combinatie van de *soft* en de bindende manier.

Actions

5.2.4 De uitgevoerde acties (*actions*)

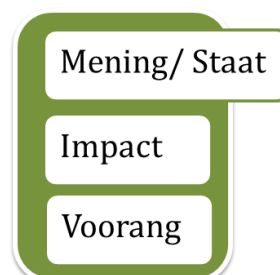
55. Het geheel van acties uitgevoerd door Belgacom worden opgenomen en gelinkt aan de operationele problemen waarvoor ze bijdragen tot een operationele oplossing. Deze acties kunnen de vorm aannemen van aanpassingen op IT-vlak op het niveau van de operationele processen of op het niveau van de referentieaanbiedingen.



5.2.5 De controle (*control*)

56. De controle heeft, als laatste stap in het proces, als doel om het geheel van operationele problemen voor te leggen voor commentaar van de sector teneinde zo objectief mogelijk na te gaan of de uitgevoerde acties doeltreffend waren en of de operationele problemen zijn opgelost.
57. Op basis van de adviezen van de spelers van de sector, meer bepaald over de stand van zaken van het probleem, de impact ervan op de

Control



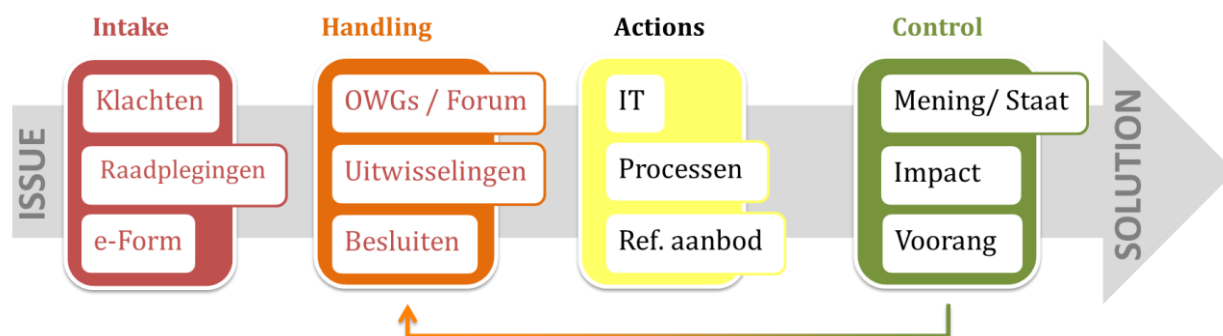
¹⁶ Het feit dat de operatoren nog niet onderling hebben geprobeerd een oplossing te vinden voor een probleem doet echter niets af aan de algemene bevoegdheid van het BIPT om toezicht te houden op de sector en op te treden, indien nodig.

¹⁷ In het kader van deze raadpleging stelt het BIPT bovendien voor bilaterale of multilaterale virtuele sessies van de werkgroep in te voeren (zie *supra*).

commerciële activiteit van de operatoren en de prioriteit die er wordt aan gegeven, zal het BIPT nagaan of er een nieuwe, grondigere, behandeling (*handling*) van het probleem nodig is en volgens welke prioriteit.

5.2.6 Samenvatting

58. Het hierboven beschreven proces in 4 fasen kan dus als volgt schematisch worden voorgesteld:



5.3 FOLLOW-UP EN SAMENVATTING VAN DE OPERATIONELE PROBLEMEN

59. Het BIPT heeft een specifiek proces ontwikkeld dat het mogelijk maakt om de operationele problemen te volgen door ze te publiceren in de vorm van een samenvatting conform de hierboven beschreven processen in 4 fasen (*OWG Follow-Up*).
60. Momenteel vinden twee follow-up-processen plaats. Deze hebben zich tot nog toe geconcentreerd op de problemen die werden behandeld in het kader van de sessies van de werkgroep.
61. Het follow-up-verslag wordt gepubliceerd op een pagina specifiek voor het eBPT-platform. De operatoren hebben de gelegenheid om het te corrigeren binnen een vastgestelde termijn indien ze dat nodig achten. Het doel van dat follow-up-verslag bestaat erin om een objectief overzicht van elk operationeel probleem te geven conform het proces in 4 fasen dat het BIPT volgt. Het deel *handling* vat aldus de discussies samen die plaatsvinden tijdens de werkgroep (akkoorden, uiteenlopende standpunten, vaststellingen, conclusies) en het deel *acties* geeft een overzicht van de door Belgacom geplande of uitgevoerde acties.
62. Om de lezing en follow-up te vergemakkelijken, worden de operationele problemen gegroepeerd volgens grote thema's. Elk operationeel probleem blijft evenwel gedetailleerd binnen deze grote thema's.

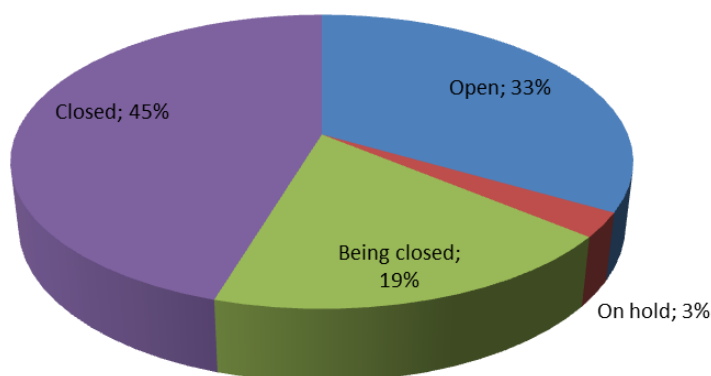
INFO	INTAKE	HANDLING	ACTIONS	CONTROL
Groot thema 1 <ul style="list-style-type: none"> • Probleem 1 • Probleem 2 •
Groot thema 2

63. Ter informatie geeft de tabel, per fase van het proces, de volgende inlichtingen:

INFO	Een unieke identifier, het grote thema en een meer gedetailleerde beschrijving
INTAKE	De partij die het probleem heeft aangehaald, het dossier waarin het probleem werd aangehaald en de operationele processen die er verband mee houden
HANDLING	De dossiers waarin het probleem wordt behandeld, de status van de behandeling, de vaststellingen en de conclusies met betrekking tot de behandeling (op datum van de publicatie) en de latere aandachtspunten
ACTIONS	Een omschrijving van de actie waardoor aan het probleem kan worden beantwoord, de verwachte datum van tenuitvoerbrenging, de stand van zaken en de datum van daadwerkelijke uitvoering
CONTROL	Vanuit het standpunt van elke operator: de status van het probleem, het belang dat hij er aan hecht, de prioriteit, de impact van dat probleem op zijn handelsactiviteit en een vrije commentaar

6 DE MOMENTEEL OPGETEKENDE OPERATIONELE PROBLEMEN

64. Het BIPT heeft de grote operationele problemen opgetekend waarvan het in kennis werd gesteld sinds 2009 tot op heden in een samenvattende tabel conform de voorstelling in deel 5.3 hierboven. Voor de goede orde heeft het BIPT het laatste follow-up-verslag gepubliceerd op het eBPT-platform¹⁸ met het geheel van de operationele problemen aangehaald in het kader van andere dossiers dan deze van de werkgroep.
65. Deze tabel geeft voor elk operationeel probleem een omschrijving, de vaststellingen en/of de conclusies van de behandeling die er tot op heden aan werd gegeven (*handling*) en de eventuele acties uitgevoerd door Belgacom (*actions*).
66. Sinds 2009 heeft het BIPT **75 operationele problemen** opgetekend. Zoals hieronder voorgesteld meent het BIPT dat de behandeling (*handling*) in dit stadium voor 45% van deze problemen is afgesloten (*closed*) en dat de behandeling voor 19% ervan heel binnenkort zal worden afgerond (*being closed*)¹⁹. 3% van de problemen werd on hold gezet. Er blijft dus 33% van de problemen openstaan tot op heden.



Figuur 1. Status van de behandeling (*handling*) van de operationele problemen

67. Het BIPT profiteert van de gelegenheid die deze raadpleging biedt om de operatoren uit te nodigen om hun advies te formuleren over de operationele

¹⁸ Zie toegankelijke *OWG Follow-Up FUP0002*

¹⁹ Tot deze categorie van *being closed* behoren meer bepaald de problemen waarvoor de behandeling zal worden voltooid in het kader van een besluit waarvan reeds een ontwerp werd gepubliceerd (vb. BRxx 2012)

problemen die werden opgelijst in het document verstrekt in Annexe B conform de 4e fase van het proces (*control*) gevolgd door het BIPT.

68. **De operatoren worden gevraagd om kennis te nemen van de tabel verstrekt in Annexe B en om te antwoorden op het deel *control* (groene kolommen) op de volgende manier, en bij voorkeur op individuele wijze²⁰ voor elk groot thema:**

68.1. Is dit probleem van enig **belang voor uw onderneming**? [*ja / nee*]

68.2. **Is het probleem volgens u opgelost?** [*ja, heel waarschijnlijk gezien de acties die worden ondernomen, neen*]

68.2.1 **Indien "ja" of "heel waarschijnlijk", gelieve uw **niveau van tevredenheid over de aangebrachte oplossing** aan te geven**
[*niet tevreden, tevreden, erg tevreden*]

68.2.2 **Zo niet,**

- ✓ is dit probleem voor u **prioritair**? Gelieve de graad van prioriteit aan te duiden [*1 = hoogste prioriteit, 2 ...*]
- ✓ Wat is de **impact** van dit probleem op uw handelsactiviteit? [*max. 100 woorden*]
- ✓ Wat zou volgens u de **meest doeltreffende redelijke oplossing zijn**? [*max. 100 woorden*]

68.3. Gelieve een **opmerking** te formuleren indien u dat nodig acht [*max. 100 woorden*]

69. We nodigen u eveneens uit om ons ook **elk operationeel probleem te melden dat u belangrijk acht en dat u niet terugvindt in deze lijst.**

²⁰ Waar nodig verzoekt het BIPT de operatoren om hun antwoord te preciseren vanuit de operationele problemen vermeld per groot thema.

ANNEXE A. VRAGEN IN VERBAND MET DE RAADPLEGING

A.1. HET PAD GEVOLGD DOOR HET BIPT

1. Wat vindt u van het parcours dat het BIPT heeft gevolgd sinds 2009 om de operationele problemen op te lossen?
2. Wat vindt u van de oprichting door het BIPT van de operationele werkgroep in vergelijking met andere processen/remedies beoogd ten aanzien van het reglementaire kader?
3. Vindt u dat het BIPT zijn inspanningen om de operationele processen te verbeteren moet voortzetten? Zo ja, in welke richting en waarom?

A.2. DE OPERATIONELE WERKGROEP

4. Wat vindt u van de manier waarop de medewerkers van het BIPT deze werkgroepen animeren?
5. Wat is uw advies over het OWG-proces zoals beschreven in deel 4.2 (meer bepaald de voorafgaande publicatie, de definitie van doelstellingen, de verwezenlijking van een vergaderverslag, ...)?
6. Wat is uw mening over uw deelname aan de operationele werkgroepen? Meer bepaald,
 - 6.1. Bereidt u de OWG-vergaderingen voor rekening houdend met de doelstellingen die werden geformuleerd op het eBPT-platform?
 - 6.2. Wat is uw mening over uw deelname in deze werkgroepen, ten opzichte van de terbeschikkingstelling van middelen? (Vindt u dat u voldoende actief bent in het kader van deze OWGs? Vindt u dat u de gepaste en voldoende middelen inzet voor het goede verloop van deze OWGs? Vindt u dat u voldoende concrete elementen aanbrengt om de opgemerkte problemen te bevestigen? Meent u afdoende gevolg te geven aan de gevraagde actiepunten?)
 - 6.3. Wat zou u veranderen om uw deelname doeltreffender te maken?
7. Wat is uw mening over het eBPT-platform? Welke toegevoegde waarde en/of nadelen ziet u erin?

8. Wat vindt u van de door het BIPT beoogde ontwikkelingen ten aanzien van de operationele werkgroep zoals beschreven in deel 4.5? Hebt u andere suggesties te formuleren?

A.3. HET PROCES OM OPERATIONELE PROBLEMEN OP TE LOSSEN

9. Wat vindt u van het 4-fasenproces dat het BIPT volgt om de operationele problemen op te lossen alsook van het samenvattende verslag dat daaruit volgt?
10. Wat is uw mening over de controlefase (*control*) bij de operatoren van de daadwerkelijke oplossing van de operationele problemen?
11. Wat is uw mening over de follow-up van de sessies van de operationele werkgroep?

ANNEXE B. SAMENVATTENDE TABEL VAN DE OPERATIONELE PROBLEMEN

De tabel is beschikbaar in Excel-formaat op het volgende adres
<http://www.ibpt.be/ShowDoc.aspx?objectID=3982>

ANNEXE C. ONDERWERPEN VAN DE SESSIES VAN DE OPERATIONELE WERKGROEP

ID	Datum van de vergadering	Titel	Onderwerpen
1100	26/05/2011	Launch session, ISLA, escalation and techn. visit notification	Presentation of the operational workgroups (process, eBPT web platform, rules, ...) Unreliability to ISLA timers and escalation issues Notification to the customer of technician visit
1101	9/06/2011	e-Tools availability, eligibility tools and CID availability	Availability of e-tools Information regarding direct pairs and NTP in the eligibility tools Availability of CID in the Repair DB
1102	2011-06-30	Cancel by EU, Pending orders & OLO test results	Contact between Belgacom and final customer, and related cancellation Issue of pending orders Provisioning of OLO's tests results
1103	14/07/2011	Tests during Provisioning / Repair (BRUO) and BIQ-test on the right DSLAM port	Functional tests after installation / repair in BRUO BIQ-test on the right DSLAM port
1104	25/08/2011	Billing/Credit Notes and Escalation Process	Erroneous invoices and related credits notes Escalation Process
1105	22/09/2011	Remapping Project & ISLA Repair - Information session	Status of Remapping Project ISLA Repair Information Session
1106	20/01/2012	Remapping, Multiple Orders, Publication of processes, Common Profiles & eTS improvement	Status of Remapping Project (session #3) Multiple orders in Open Calendars Publication of Operational Processes Common profiles in BROBA Ethernet Dedicated VLAN e-Troubleshooting Improvement (SOAP interface for UTS)
1201	8/03/2012	Mass migration, CPE OLO, MTS 2.6 and XML/IT Issues	Cancel of some line migrations during mass migration VDSL2 CPE OLO - IT protocol MTS 2.6 as fallback solution - IT protocol Operational issues observed by Belgacom: XML and IT
1202	29/03/2012	Remapping, Sync NP/BRxx and CT	Remapping project (information session #4) Synchronization Number Portability vs BRxx Certified Technician Project
1203	3/05/2012	NTP/DIY Process, Operational Issues,	NTP/DIY process Operational issues observed by Belgacom (EU absence,

ANNEXE C – ONDERWERPEN VAN DE SESSIES VAN DE OPERATIONELE WERKGROEP

		Move Process & Port Change XML (WBA)	<p>non respect of processus/contact point, lack of communication, repair, ...)</p> <p>Move process</p> <p>Communication via XML of a port change for WBA shared and dedicated VLAN products</p>
1204	28/06/2012	Remapping, SOAP interface for UTS, MTS 2.6 & OLO VDSL2 CPE	<p>Remapping project - Information session #5</p> <p>SOAP interface for UTS - Information session #2</p> <p>MTS 2.6 - Information session #2</p> <p>OLO VDSL2 CPE - Information session #2</p>
1205	25/10/2012	BRxx 2012 / Remapping / Process improvements	<p>BRxx 2012 - Discussion regarding some comments made during pre-consultation step 2</p> <p>BRxx Remapping - Discussion ...</p> <p>New multi-service interface for ordering</p> <p>Improvement of cable related operational processes</p>
1301	28/02/2013	Info on IT projects, DIY, Debriefing & FUP Remapping / SOAP UTS, MSO and Blackspots	<p>Information on IT projects (BRxx 2012)</p> <p>DIY Process - Recycling on process (BRxx 2012)</p> <p>Debriefing + Next Steps Remapping Project</p> <p>Follow-up SOAP interface for UTS project</p> <p>Multi-Service Ordering Interface - Session #2</p> <p>Blackspots</p>

ANNEXE D. FORMULIER VOOR MELDING VAN HET OPERATIONELE PROBLEEM AAN HET BIPT

Het doel van dit formulier bestaat erin de melding aan het BIPT van de operationele problemen die zijn vastgesteld in het kader van de gereguleerde BRxx-aanbiedingen van Belgacom te formaliseren.

Het elektronisch formulier, dat beschikbaar is op het eBPT-platform via het menu *My Issues » Escalate an issue / a request* volgt hierna.

Escalate an issue / a request towards BIPT
Welcome on the eBPT platform. This form is intended to escalate an issue or a request towards BIPT.

Prerequisite
Dear operators,
Welcome on the eBPT platform. This form is intended to escalate an issue or a request towards BIPT.

Some rules have to be respected in order to be eligible to escalate an issue:

- Rule 1:** you should have contacted (or at least tried to contact) the third party operator(s) before escalating towards BIPT
- Rule 2:** you must be able to show to BIPT that third party operator(s) does not answer your request in good faith bargaining
- Rule 3:** such an escalation must at least be recorded through the hereunder form filled accordingly. Please note that this record does not replace formal complaints by letter.
- Rule 4:** the complaint or the request must be supported by an assessment and must contain at least the following information:
 - The impact of the issue: frequency of occurrence? number of customers impacted? turnover affected?
 - The added value of the request: why do you need this? what will you do with it? how will you improve your business?

In case you are not able to comply with one the hereabove rules, BIPT could decide to reject your request.

Fields with (*) are mandatory. Others are strongly recommended.

Public description
The information in this section will be first available to BIPT. This information could however be made accessible to third parties in a later stage depending on the parameters selected here under.

Please indicate title for the issue - max 70 chars (*):
Please indicate subject - max 70 chars (*):
Describe briefly the issue observed as well as your request (*):
[public version]

When have you faced this issue for the first time:
Which third-party operator(s), product(s) and process(es) are concerned (*):
Use CTRL+click to select multiple values

Who could have access to the "public" information? (*):
Use CTRL+click to select multiple values

Date: Why? / How?

Alpha Netw.
Belcenter
Belgacom
BT
Colt
Destiny
Dommel.com
EDFnet
Esprit Tel.
KPN GB

BRUO
BROBA II ADSL
BROBA II SDSL
WBA VDSL2
BROTSoLL

Customer relations / communication
Initial deployment
Interconnection
Colocation
IT
Network management
Pre-provisioning
Eligibility
Ordering
Provisioning

BIPT only
BIPT and third party operator(s)
All operators + BIPT
All except those under CRC §1207

☐ Is the issue/request strictly confidential?
By checking this box, companies who will have access to your issue page will be warned about the confidential character of your issue/request.

ANNEXE D – FORMULIER VOOR MELDING VAN HET OPERATIONELE PROBLEEM AAN HET BIPT

	Ref.	Product	Version / Date	Document / Annex	Section / Paragraph
Please indicate references to the RO:	RO1	Select product ▾	<input type="text"/>	Select document ▾	<input type="text"/> Add ref.
Please indicate references to the regulatory framework:	Ref.	Type	Date	Document title	Section / Paragraph
	REG1	Select type ▾	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> Add ref.

Third party operator

The information in this section will be first available to BIPT. This information could however be made accessible to the third party operator(s) selected here above in a later stage.

	Ref.	Date	Name	Comment
Precise contacts you have had with third party operator:	CP1	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> Add ref.
Add references to orders / tickets:	Ref.	Type	ID	Comment
	OT1	Select type ▾	<input type="text"/>	<input type="text"/> Add ref.

Briefly describe position of third party operator? (*):

B I U ABC | [List Icon] [Text Icon] [Image Icon] [Table Icon] | [Link Icon] [Unlink Icon] [List Icon] [Text Icon] [Image Icon] [Table Icon] | [Undo Icon] [Redo Icon] [Link Icon] [Unlink Icon] [Anchor Icon] [Font Color Icon] [Background Color Icon]

Assessment : issue impact / added value of request

This information will only be made available to BIPT.

	Ref.	Date	Name	Comment
What is the impact of issue? (*):	IP1	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> Add ref.
What is the added value of your request? (*):	AV1	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> Add ref.

B I U ABC | [List Icon] [Text Icon] [Image Icon] [Table Icon] | [Link Icon] [Unlink Icon] [List Icon] [Text Icon] [Image Icon] [Table Icon] | [Undo Icon] [Redo Icon] [Link Icon] [Unlink Icon] [Anchor Icon] [Font Color Icon] [Background Color Icon]

Validation

Validate the record by re-entering your password (*)

Record issue Reset Cancel