

ONTWERPBESLUIT VAN DE RAAD VAN HET BIPT VAN 20 DECEMBER 2010 BETREFFENDE DE ANALYSE VAN DE BREEDBANDMARKTEN

Inleiding

Het Platform bedankt de Raad voor de uitnodiging om commentaar te geven op het ontwerpbesluit betreffende de analyse van de breedbandmarkten. Gezonde mededinging op de breedbandmarkten is belangrijk voor de economie van het land. Ontbundeling en bitstream geven aan de alternatieve operatoren de mogelijkheid om hun diensten aan te bieden in gebieden waar het dupliceren van infrastructuur economisch niet haalbaar is. De evolutie naar "all IP netwerken" heeft nog een extra dimensie gegeven aan de concurrentie op de breedbandmarkten. Belangrijke LEXen waar alternatieve operatoren collocaties hebben, worden gesloten en het backbone netwerk voor bitstream wordt een Ethernet netwerk.

Zoals het BIPT terecht aangeeft in het strategisch 3 jaren plan, gepubliceerd op 23 november 2010, vormen de operationele processen die de operatoren moeten doorlopen in het kader van de afname van groothandelsdiensten, een kritieke schakel en hebben een significante impact op de concurrentiepositie van de OLO's.

*"Functionele, efficiënte en daadwerkelijke operationele processen vormen bijgevolg een onontbeerlijk element voor de goede werking van de concurrentie. Ze moeten worden opgesteld om van begin tot eind een zo groot mogelijke efficiëntie te bewerkstelligen en moeten geïnspireerd zijn op de beste Europese praktijken."*¹

Reeds in 2008 trokken de leden van het Platform aan de alarmbel. Aan de hand van een presentatie in september 2008 kaartte het Platform de surreële operationele mistoestanden en hun demotiverende resultaat op de groei-intenties van de OLO's bij het BIPT aan. Het Platform kan vaststellen dat het BIPT nu gelukkig een concreet actieplan vormgaf en daarmee de duidelijke wil uit om de situatie goed en grondig aan te pakken.

Het Platform verwelkomt de inspanningen die het BIPT in haar ontwerp BRxx beslissing van december 2010 aankondigde. Het BIPT belooft op korte termijn de operationele processen aanzienlijk te verbeteren. Belgacom moet meer inzetten op functionele, efficiënte en daadwerkelijke processen bij haar wholesaledienstverlening. "Operational Excellence" mag echter geen holle term zijn en moet op het terrein op korte termijn voelbaar worden in meer flexibele en klantgerichte (lees OLO-gerichte) oplossingen.

Ook de ontwerpbeslissing voor de markten 4 en 5 die nu ter consultatie voorligt, bevestigt het BIPT haar streven naar operationele uitmuntendheid en gelijkwaardigheid van input.

De leden van het Platform zijn bijzonder tevreden vast te stellen dat nieuwe verplichtingen het niet langer mogelijk maken dat Belgacom retailsaanbiedingen kan lanceren zonder een overeenstemmende wholesaleaanbieding (dit was immers het geval zowel bij ADSL 2+ als bij VDSL en resulteerde in een haast niet in te halen achterstand voor de OLO's). Het Platform kan het belang van het afdwingen van de maatregel niet genoeg benadrukken. Zelfs al is Belgacom van mening dat het overeenstemmende groothandelsaanbod bestaat, het moet duidelijk zijn dat het retailproduct dat mag worden gelanceerd als het BIPT het door Belgacom als overeenstemmend groothandelsaanbod beschouwd referentieaanbod goedkeurt. Met het oog op een gelijktijdige lancering van concurrentiële evenwaardige retailproducten, is de vraag van de alternatieve operatoren terecht en redelijk om een minimumtermijn van 6 maanden (naar analogie met de NGA recommendation van de Europese

¹ Strategisch plan BIPT 2010 - 2013, p 23

<http://www.bipt.be/ShowDoc.aspx?objectID=3371&lang=fr>

Commissie) te voorzien tussen de goedkeuring van het BIPT van het overeenstemmend wholesaleaanbod, en de lancering door de SMP operator van zijn retailaanbod.

Het Platform ondersteunt verder ook de conclusie in deze ontwerpmaatregel inzake bundels. Het stijgend belang van multiple play aanbiedingen kan niet worden genegeerd bij het opleggen van verplichtingen aan Belgacom. Belgacom gebruikt de VDSL technologie nu al gedurende meerdere jaren ook voor het aanbieden van Belgacom TV. Het is dringend nodig ook de alternatieve DSL operatoren toe te laten dergelijke TV producten te lanceren en aldus competitief te zijn met Belgacom. Het Platform ijvert dan ook op korte termijn voor een volledig, implementeerbaar referentieaanbod, dat op het netwerk van Belgacom, multi-cast toelaat.

Hieronder een overzicht van de ontwerpbeslissing, enerzijds voor markt 4 en anderzijds voor markt 5. De opmerkingen van het Platform worden telkens in een kader weergegeven.

Commentaar op de verplichtingen met betrekking tot markt 4 (Platform input is omkaderd).

4.5. Ontwikkeling van de gepaste verplichtingen

4.5.1 Verplichtingen die nu van toepassing zijn

Het besluit van 10 januari 2008 betreffende de analyse van markt 11 en markt 12, aangevuld door het Addendum NGN / NGA van 12 november 2008 en gewijzigd door het vernieuwingsbesluit van 2009, legde verplichtingen op aan Belgacom. Dank zij deze verplichtingen kon de breedbandmarkt zich ontwikkelen.

4.5.2 Afschaffing van bestaande verplichtingen

Het Platform heeft de afschaffing van een aantal bestaande verplichtingen bestudeerd en geeft hierna zijn opmerkingen.

4.5.2.1 Afschaffing maatregelen betreffende ontbundeling van het subaansluitnetwerk

De businesscasestudie van Analysys Mason voor rekening van het BIPT en andere internationale studies hebben aangetoond dat de economische haalbaarheid van de ontbundeling van het subaansluitnetwerk beperkt is. Het Platform begrijpt dan ook dat de maatregelen betreffende de ontbundeling van het subaansluitnetwerk afgeschaft worden.

4.5.2.2 Intrekking van sommige verplichtingen in verband met de mini-MDF's in geval van gedeeltelijke sluiting van de MDF

483 Op grond van deze elementen kan het BIPT alleen maar besluiten dat de maatregel onevenredig is en beslist het om de verplichting af te schaffen die erin bestaat 20% van de kopercapaciteit in een mini-MDF te behouden, zoals dit in 2008 was opgelegd.

Het BIPT stelt de afschaffing voor van de verplichting om 20% van de kopercapaciteit in een mini-MDF te behouden. Het Platform vindt de argumenten voor deze beslissing niet duidelijk en niet overtuigend.

Wat wordt precies bedoeld met een mini-MDF ? Een mini-MDF kan ontstaan door reductie van de bestaande MDF, maar kan ook opgericht worden op een nieuwe locatie. In het tweede geval moeten kabels overgenomen worden in de nieuwe locatie, in het eerste kunnen de kabels behouden blijven. De beschikbare ruimte bepaalt het percentage koperparen dat kan behouden blijven. Als Belgacom kiest voor een kleine ruimte om de mini-MDF op te stellen, is het gevolg uiteraard dat "in een mini-MDF maar een heel beperkt percentage van de koperparen van de huidige MDF overblijft". Belgacom kan ook kiezen voor een groter lokaal in het bestaande gebouw of op een nieuwe locatie. Misschien heeft Belgacom wel aangetoond dat behoud van 20% van de kopercapaciteit in sommige gevallen niet realistisch is, maar als Belgacom geen kopercapaciteit behoudt en dus geen mini-MDF creëert, worden de investeringen die de OLO deed, vernietigd.

Als het BIPT ervan overtuigd is dat het behoud van 20% van de kopercapaciteit in een mini-MDF niet realistisch is, moet de maatregel om kopercapaciteit te behouden niet zonder meer ingetrokken worden, maar moet de maatregel proportioneel gemaakt worden. Het Platform stelt voor dat het BIPT als maatregel zou opleggen dat Belgacom kopercapaciteit in een mini-MDF moet behouden voor koperparen zonder ROP, voor koperparen met een verzwakking kleiner dan 1dB en voor de rechtstreekse koperparen. Dit zijn realistische technische criteria die proportioneel zijn.

4.6 Voorgestelde verplichtingen

4.6.1 Verrichtingen inzake ontbundelde toegang

4.6.1.1 Geografische differentiatie van de toegangsverplichtingen

496 Het BIPT concludeert dus dat een geografische differentiatie van de toegangsverplichting niet opportuun is, noch gerechtvaardigd of noodzakelijk ten aanzien van de doelstellingen die

worden nagestreefd door de regulering van deze markt binnen het bestek van de analyse en rekening houdende met het beginsel van evenredigheid van de remedies.

Het Platform ondersteunt de conclusie dat een geografische differentiatie van de toegangsverplichting niet opportuun is.

4.6.1.2 Behoud van de bestaande verplichtingen

Het Platform ondersteunt het behoud van de bestaande verplichtingen omdat ze noodzakelijk zijn voor de verdere ontwikkeling van de markt.

4.6.1.2.1 Aan derde operatoren de volledig of gedeeltelijk ontbundelde toegang verlenen tot het aansluitnetwerk, met of zonder spraak

4.6.1.2.2 De mogelijkheid aanbieden tot collocatie of andere vormen van gedeeld gebruik van faciliteiten

4.6.1.2.3 Te goeder trouw onderhandelen met de operatoren die een toegangsverrichting aanvragen;

4.6.1.2.4 Het principe van de technologische neutraliteit naleven, waarbij de ontbundeling de ontwikkeling mogelijk moet maken van retaildiensten die worden verstrekt door middel van alle technologieën (meer bepaald ADSL2+ en VDSL)

4.6.1.2.5 Reeds verleende toegang niet intrekken

4.6.1.2.5.1.1 a) intrekking van de toegang bij netwerkaanpassingen of bij beëindiging van sommige diensten

529 Als de ontwikkeling van het Belgacom-netwerk ertoe leidt dat sommige diensten onbeschikbaar worden, mag Belgacom toch geen verrichtingen in verband met ontbundeling intrekken zonder een redelijke opzeggingstermijn ten overstaan van de alternatieve operator voordat de toegang wordt geschorst en moet het vooraf het BIPT op de hoogte stellen.

530 Wanneer Belgacom aldus beslist om een site voor toegang tot het aansluitnetwerk te sluiten, moet Belgacom dat punt toegankelijk laten voor de begunstigden van zijn ontbundelingsaanbod gedurende:

- ten minste vijf jaar vanaf de definitieve bekendmaking aan het BIPT, indien alternatieve operatoren gebruikmaken van de ontbundelde toegang tot dat toegangspunt;*
- ten minste één jaar vanaf de definitieve bekendmaking aan het BIPT indien geen enkele alternatieve operator de ontbundelde toegang gebruikt maar wel andere gereguleerde diensten op dat toegangspunt.*

531 Die duur kan evenwel worden gewijzigd op basis van een bilateraal akkoord met alle betrokken operatoren.

532 Belgacom dient te voorzien in een migratie naar een gepaste oplossing alvorens de dienst stop te zetten. Indien een netwerktoegangspunt slechts gedeeltelijk wordt gesloten, moet Belgacom ontbundelde toegang tot dat punt blijven aanbieden.

533 Zoals hierboven uitgelegd, behoudt Belgacom indien het een netwerkpunt wenst te sluiten waarop de operatoren zijn geïnterconnecteerd, de mogelijkheid om met deze operatoren te onderhandelen over een andere oplossing, een migratieprogramma en de financiële gevolgen die daaruit voortvloeien. Indien

Belgacom tot een akkoord komt met deze operatoren, mag het het netwerkpunt sluiten na afloop van de migratie.

De eerste site voor toegang tot het aansluitnetwerk die gesloten wordt, is de LEX 02EUR. Belgacom voorziet in de migratie van een deel van de koperparen naar een nabijgelegen site. Een deel van de koperparen zal dus in de nieuwe site ter beschikking zijn. Belgacom heeft aan de OLO's gedetailleerde lijsten bezorgd met de paren die al of niet beschikbaar zullen zijn.

Belgacom heeft nog geen voorstel gedaan over de modaliteiten om in de nieuwe site een collocatie in gebruik te nemen. Het Platform vindt dat Belgacom de nieuwe collocatie met de glasvezel introductie en de tiecabling gratis moet aanbieden. De investeringen van de OLO's zijn immers nog niet afgeschreven en het sluiten van 02 EUR past in een vastgoedproject waarvoor Belgacom vergoed wordt.

Ook bij de volgende LEX-sluitingen zullen de investeringen van de OLO's niet afgeschreven zijn.

Het Platform vraagt dat het BIPT als maatregel zou opleggen dat Belgacom telkens de nieuwe collocatie met de glasvezel introductie en de tiecabling gratis moet aanbieden. (zie hiervoor ook commentaar op 4.5.2.1)

Het overnemen van een deel van de paren in een nieuwe site of in een gereduceerde bestaande site, geeft aan de OLO de mogelijkheden deze paren verder te gebruiken.

Voor paren die niet overgenomen worden, moet Belgacom gepaste alternatieven aanbieden. WBA VDSL2 komt in aanmerking als alternatief, maar er zijn een aantal negatieve aspecten en dat aanbod is nog lang niet zo flexibel als echte unbundling.:

- Een goed voorbeeld is het verplichte gebruik van een Sagem 3464 modem. Naast het feit dat hierdoor in elk geval de eindapparatuur bij de klant (CPE) vervangen moet worden, heeft Belgacom reeds uitvoerig aangetoond dat deze beslissing genomen is omwille van de compatibiliteit met de door hen gebruikte DSLAM's. Dit impliceert echter dat andere DSLAM's mogelijk andere (en mogelijk op bepaalde vlakken betere) technische eigenschappen vertonen. Op basis van het BRUO aanbod hebben bepaalde OLO's er bewust voor gekozen ADSL en SDSL op andere DSLAM's aan te bieden dan degene die Belgacom gebruikt. Vaak omwille van technische voordelen van de alternatieve producten, soms uiteraard ook omwille van betere financiële of operationele condities. Bij VDSL2 zal dat ongetwijfeld niet anders zijn, maar als het BRUO aanbod verdwijnt, verdwijnt ook de mogelijkheid om eigen apparatuur te kiezen.
- Los van de technische verschillen tussen DSLAM modellen kan eigen apparatuur ook operationeel een behoorlijk voordeel opleveren, omdat de OLO veel eenvoudiger de apparatuur in een eigen monitoringsysteem kan integreren. Dit maakt onder andere het proactief detecteren van problemen een stuk makkelijker; iets wat Belgacom dankzij haar eigen apparatuur ook kan. Met eigen apparatuur in access en backbone zijn end-to-end garanties ook veel beter te beheren; Belgacom biedt vandaag op de breedbandproducten zelfs in de backbone geen enkele bandbreedtegarantie.
- Door het sluiten van sites verliezen OLO's ook de mogelijkheid gebruik te maken van andere technologieën zoals gebundelde SDSL-lijnen (ook wel EFM genoemd). Vergeleken met het WBA VDSL2- aanbod biedt EFM een aantal voordelen voor de OLO zoals hogere upload-bandbreedte, gegarandeerde bandbreedte, een 100% transparante link (ook voor controleprotocollen), fault propagation,... In een B2B markt zijn dit erg belangrijke differentiatoren, en de sites die gesloten zullen worden zijn veelal locaties waar een stevige B2B markt aanwezig is. Doordat Belgacom haartechnische parameters voor WBA VDSL2 oplegt, en hierdoor de dienstverlening van de alternatieve operatoren beperkt, onder andere door het niet aanbieden van upstreamsnelheden boven de 6 Mbps is EFM op dit ogenblik de enige oplossing voor OLO's om bijvoorbeeld een symmetrisch 10 Mbps profiel op te leveren.

Het Platform vraagt dat het BIPT als maatregel zou opleggen dat Belgacom de migratie- en de extra apparatuurkosten moet dragen. Als gepast alternatief voor de hoge bandbreedtes kan Belgacom verplicht worden om retail Ethernet First Mile producten aan te bieden op de wholesale markt.

4.6.1.2.6 Toegang verlenen tot operationele ondersteuningssystemen of vergelijkbare softwaresystemen die nodig zijn om te zorgen voor eerlijke concurrentie bij het leveren van diensten

4.6.2 Non-discriminatie

4.6.3 Transparantie

4.6.3.1.1 Referentieaanbod

4.6.3.1.2 Performantie-indicatoren

Vandaag publiceert Belgacom al een aantal KPI's op de volgende website :
http://www.belgacom.be/wholesale/en/jsp/dynamic/productCategory.jsp?dcrName=perfor_indic

Het Platform meent dat er een grondige oefening dient te gebeuren met het oog op het oplijsten van de KPI's die voor de OLO's belangrijk zijn te om systematisch op te volgen. Voorbeelden uit de ons omringende landen kunnen zeker helpen om te komen tot een betere continue monitoring van de wholesaleperformanties van Belgacom.

Het Platform zal alleszins al enig studiewerk daaromtrent intern uitvoeren het komende jaar.

Een eerste insteek over mogelijke KPI's die apart gerapporteerd en vergeleken moeten worden, komt vooral uit op :

- First time right (% FTR op new activations)
- Lead time to activation (% binnen x dagen)
- Repair SLA's
- Wrongful repair rate
- Average time to repair

4.6.3.1.3 Transparantie omtrent toekomstige netwerkontwikkelingen

4.6.4 Gescheiden boekhouding

4.6.5 Prijscontrole en verplichtingen inzake het kostentoerekeningssysteem

4.6.5.1.1 De verplichting tot kostenbasing

4.6.5.1.2 De verplichting om geen tarieven te hanteren die een price squeeze zouden creëren

4.6.5.1.3 Kostentoerekeningssysteem

4.6.5.1.4 Behoud van de tarieven voor de toegangspunten in geval van overschakeling op NGN/NGA

Het BIPT legt op dat de tarieven voor de toegangspunten in geval van overschakeling op NGN/NGA moeten behouden blijven. Het Platform merkt op dat dit tijdens de migratie toch tot een kostenverhoging leidt en vraagt dat Belgacom dit zou compenseren.

4.6.5.2 Invoering van nieuwe verplichtingen

Het BIPT legt op dat elke operator zijn eigen kosten draagt in verband met de demontage en de verwijdering van zijn apparatuur. Herstel in de oorspronkelijke staat van de lokalen mag niet geëist worden door Belgacom.

Het Platform vindt deze maatregel onvoldoende en legt dit uit bij punt 4.6.5.2.1

4.6.5.2.1 De migratiekosten naar aanleiding van de sluiting van een LEX

Het Platform kan niet akkoord gaan met de voorgestelde beschrijving van de maatregel.

Investerings van OLO's in colocatie en dus o.a. een fiber-entry zouden toch een minimum afschrijvingsperiode moeten genieten van 30 jaar. De beslissing van Belgacom tot het sluiten van LEX'en laten deze investeringen tenietgaan ruim voor de voorziene periode van 30 jaar.

De nodige aanpassingen om de dienstverlening verder te zetten in geval van sluiting van LEX'en, vertegenwoordigen een belangrijke kost voor de operatoren.

Het Platform verwacht dan ook dat Belgacom de geïmpacteerde operatoren vergoedt voor:

- de niet afgeschreven investeringen (introductie, colocatie, tie cabling)
- bijkomende migratiekosten (order & migrate, manpower, ...)
- equipment overhead (migraties vereisen altijd extra materiaal om de overschakeling zonder onderbreking te laten verlopen.)
- Nieuwe CPEs (door overschakeling op alternatieven (bv VDSL2) moet nieuwe apparatuur geïnstalleerd worden bij de klant.

Bovendien verwacht het Platform dat in dergelijke gevallen Belgacom de nodige initiatieven (workshops, project management, ...) neemt in het migratieproject, en dat op de nieuwe locatie dezelfde of gelijkwaardige Wholesale diensten beschikbaar zijn. Enkel zo kunnen de OLO's de continuïteit van hun dienstverlening naar hun klanten toe garanderen. De alternatieven moeten minstens 2 jaar voor de sluiting volledig gedetailleerd, op kwalitatief en kwantitatief vlak, beschikbaar zijn.

Het Platform wil hier nogmaals benadrukken dat WBA VDSL2 geen volwaardig alternatief is bij LEX sluiting. Tot nog toe bleven de besluiten van 4 mei 2010 en van 30 september 2009 dode letter.

In het Besluit van de Raad van het BIPT van 4 mei 2010 betreffende de invoering van de technologie VDSL2 17MHz schrijft het BIPT, verwijzend naar het Besluit van de Raad van het BIPT van 30 september 2009 betreffende WBA VDSL2:

"Daarnaast wil het Instituut Belgacom eraan herinneren dat het besluit van 30 september 2009 betreffende WBA VDSL2 Belgacom verplicht om een symmetrisch profiel te implementeren: wat een symmetrisch profiel betreft, vraagt het Instituut aan Belgacom om dit te implementeren en op hetzelfde moment voor retail als wholesale beschikbaar te maken, zodat de OLO's een toekomst gerichte symmetrische business service kunnen uitbouwen. De noodzaak van dergelijk profiel (met als gewenste karakteristiek 10M/10M) werd door verschillende alternatieve operatoren bevestigd."

Het Platform vraagt profielen met minstens 10 Mbit/s upstream.

4.6.6 Invoering van nieuwe bijkomende verplichtingen naast de verplichtingen tot toegang, non-discriminatie en transparantie met betrekking tot "operationele uitmuntendheid" en "equivalence of input"

See further specific comments on annex 5

Commentaar op de verplichtingen met betrekking tot markt 5 (Platform input is omkaderd).

Het BIPT concludeert dat de markt voor ontbundelde toegang tot het aansluitnet, die in het kader van markt 4 werd behandeld, niet substitueerbaar is met de markt voor toegang tot bitstream.

Het BIPT beschouwt dat de relevante markt 5 de nationale breedbandmarkt is, die de DSL- en VDSL-bitstreamaanbiedingen omvat.

Eind 2010 bezat de historische operator een aandeel van 100% op de wholesalemarkt voor breedbandtoegang en had deze een aanzienlijke macht op die markt ontwikkeld.

Overeenkomstig de beschikkingenpraktijk van de Commissie en de jurisprudentie van het Hof van Justitie van de EG bestaat er een zeer sterk vermoeden over de machtspositie van Belgacom op de markt van de wholesaleverkoop van breedbandtoegang.

De vaststelling van hoge marktaandelen en het onderzoek van de overige criteria brengen het BIPT tot de conclusie dat Belgacom een sterke machtspositie heeft op markt 5.

Gelet op alle kwantitatieve en kwalitatieve criteria die in de voorgaande hoofdstukken uitvoerig aan bod zijn gekomen, beslist het BIPT dat Belgacom wordt aangewezen als operator met een sterke positie op de wholesalemarkt voor breedbandtoegang.

Het Platform is het eens met deze bovenstaande conclusies

5.6 Voorgestelde verplichtingen

5.6.1 Verstrekking van breedbandtoegang

5.6.1.1 Behoud van de bestaande verplichtingen

Het Platform ondersteunt het behoud van de bestaande verplichtingen omdat ze noodzakelijk zijn voor de verdere ontwikkeling van de markt.

5.6.1.1.1 Aan derden toegang verlenen tot binair debiet, met of zonder spraak.

5.6.1.1.2 De mogelijkheden aanbieden tot collocatie of andere vormen van gedeeld gebruik van faciliteiten

5.6.1.1.3 Toegang verlenen tot operationele ondersteuningssystemen of vergelijkbare softwaresystemen die nodig zijn om te zorgen voor eerlijke concurrentie bij het leveren van diensten

5.6.1.1.4 Te goeder trouw onderhandelen met operatoren die verzoeken om toegang

5.6.1.1.5 Reeds verleende toegang tot faciliteiten niet intrekken

5.6.1.1.5.2.1 a) Intrekking van de toegang bij netwerkaanpassingen of bij beëindiging van sommige diensten

989 De sluiting van een dienst voor alle begunstigen vormt duidelijk een wijziging van het referentieaanbod die een controle vergt vanwege het Instituut, dat hierbij moet nagaan of Belgacom voldaan heeft aan de verschillende verplichtingen en in het bijzonder aan de verplichting tot non-discriminatie, wat impliceert dat de dienst evenmin nog wordt gebruikt voor de retailmarkt en dat de gegeven vooropzeg de begunstigen in staat stelt om, net als Belgacom zelf, hun eigen investeringen tijdig te plannen om zich aan te passen aan de nieuwe situatie en tevens geen investeringsbeslissingen meer te nemen die onbruikbaar zouden worden in de nieuwe situatie. Enkele voorbeelden - geen volledige lijst - van een dergelijke situatie zijn de sluiting van LEX'en of toegangspunten, de verandering van toegangstechnologie of de afschaffing van sommige dienstkwaliteiten.

990 Zonder een dergelijke verplichting zouden de operatoren niet in staat zijn hun abonnees voldoende dienstkwaliteit te garanderen. De onderbreking van een bitstreamdienst zou leiden tot de onderbreking van de dienstverlening aan een groot aantal consumenten. De gevolgen van een onderbreking van de dienst zijn te belangrijk om de operator met een sterke machtspositie in staat te stellen om die maatregel te treffen zonder de voorwaarden te regelen voor een eventuele intrekking van de toegang aangeboden door de operator met een sterke machtspositie.

991 Voor de bitstreamaanbiedingen is het nodig om een redelijke wachtperiode van een jaar in te bouwen om de OLO's de kans te bieden de situatie te analyseren en de bitstreamklanten te migreren naar alternatieve oplossingen. Zonder deze migratieperiode zou Belgacom de toegang gewoon kunnen opzeggen zonder dat de alternatieve operator naar een volwaardig alternatief is kunnen migreren en zouden zijn eindgebruikers zonder verbinding komen te zitten, wat zware gevolgen zou hebben voor de concurrentiepositie van de alternatieve operator op de breedbandmarkt.

WBA VDSL2 komt in aanmerking als alternatief, maar de eindapparatuur bij de klant (CPE) moet vervangen worden. Ook is het verplicht gebruik van de SAGEM modem disproportioneel.

Het Platform vraagt dat het BIPT als maatregel zou opleggen dat Belgacom de migratie- en de extra apparaaturokosten moet dragen.

Het Platform wenst hier ook de aandacht te vestigen op de invoering van nieuwe DSLAMs. Belgacom voorziet in de nabije toekomst de installatie van DSLAMs die rechtstreeks op de Ethernet backbone aangesloten zullen worden (zonder GE_NT kaart). Het Platform vraagt aan het BIPT expliciet de maatregel op te leggen dat deze nieuwe DSLAMs ook SDSL kaarten moeten bevatten. Kan dit niet, dan vragen we of Belgacom verplicht kan worden de additionele kost voor een VDSL2-oplevering op zich kan nemen. Deze additionele kosten zijn : modem, verplaatsing- en interventiekosten (truckroll) en migratie.

Er dient ook opgemerkt te worden dat deze netwerkevoluties van Belgacom operationele impact hebben voor de alternatieve operatoren. Eerst en vooral zorgen deze aanpassingen voor extra druk op de IT ontwikkelingen van de alternatieve operatoren. Naast de IT impact is er tevens een niet te verwaarlozen operationele impact daar de migraties ten gevolge van deze migraties door de alternatieve operatoren moeten ondersteund worden. Ten laatste is er tevens een grote impact voor de eindklant van de alternatieve operatoren door de ongemakken die deze evoluties veroorzaken (bijvoorbeeld het veranderen van de CPEs in geval van migratie naar VDSL). Al de financiële gevolgen van deze verschillende elementen moeten volgens het Platform door Belgacom gedragen worden aangezien zij de oorzaak zijn van deze veranderingen, bovendien plukken zij er tegelijk ook de vruchten van door een lagere operationele kost in het beheer van hun netwerk. De operationele kostenverlaging voor de OLO's door de overstap naar Broba Ethernet is maar zeer beperkt, en wordt meer dan tenietgedaan door de migratiekosten.

Betreffende de evolutie van ATM naar Ethernet vragen de alternatieve operatoren om op dezelfde manier te worden behandeld als Belgacom's retail dienst. We vragen ons inderdaad af of Belgacom ook slechts 600 klanten per dag kan migreren.

Ten laatste vragen de alternatieve operatoren om dat een verandering van technologie (ATM naar Ethernet) geen nadelige impact heeft op de technische mogelijkheden van hun bitstream aanbod . Het is daarvoor noodzakelijk dat de technische mogelijkheden van de nieuwe Ethernet technologie ter beschikking worden gesteld van de alternatieve operatoren.

5.6.1.2 Invoering van nieuwe verplichtingen

5.6.1.2.1 Invoering van een nieuwe toegangsverplichting betreffende de multicastfunctie

L' IBPT impose à Belgacom de donner accès aux fonctionnalités Multicast de son réseau IP (DSLAM

et transport) dans les 12 mois de la décision OU d'offrir (dans les 3 mois) une alternative valable et permettant la différenciation par rapport à Belgacom TV pour de la radiodiffusion télévisuelle. Ceci afin de permettre aux OLO d'offrir des services triple-play via bitstream.

La Platform soutient la position de l'IBPT d'imposer le multicast ou une alternative techniquement valable et économiquement viable pour la radiodiffusion télévisuelle. Il est évident que la revente n'est pas suffisante car les OLO's ne savent pas se différencier suffisamment.

L'IBPT justifie sa position par le besoin de permettre de la concurrence entre opérateurs, y compris ceux utilisant uniquement les offres bitstream et de compenser la disparition du dégroupage à certains endroits suite à la fermeture de LEX.

La définition de bitstream n'a d'ailleurs jamais été limitée au point-to-point et le transport ethernet carrier-class inclut le multipoint. Le Danemark et l'Italie ont imposé des obligations similaires et la Commission européenne a reconnu que l'absence de TV dans les offres était néfaste pour la compétition. Le seul dégroupage ne permet pas une offre économiquement soutenable en-dehors des zones denses, et l'offre bitstream actuelle ne permet pas d'offrir TV de façon économiquement viable et techniquement sensée. Une solution avec satellite (cfr. Mobistar) ne constitue pas une alternative à part entière.

La Platform soutient donc pleinement la proposition de l'IBPT.

5.6.1.2.2 Invoering van een nieuwe toegangsverplichting betreffende één interconnectiepunt voor nationale dekking

L'ajout d'une possibilité d'interconnection au niveau national va faciliter l'accès aux plus petits acteurs et limiter l'abandon par certains du bitstream en raison du surcoût généré par les nouvelles interconnexions. (elle aurait également beaucoup de sens pour la diffusion multicast, mais l'IBPT ne soulève pas ce point).

Het Platform ondersteunt een dergelijk voorstel.

Een aantal randvoorwaarden zijn wel noodzakelijk :

1. Noodzaak om operatoren die investeren niet te benadelen

Dergelijk voorstel voor één enkel interconnectiepunt mag de gedane investeringen door operatoren in meerdere interconnectiepunten niet benadelen. Er moet een voordeel blijven voor operatoren die investeren. Het BIPT zou hiervoor de oprichting van additionele interconnectiepunten tussen de regionale (5 regio's) en de lokale (op LEX niveau) moeten opleggen. Deze interconnectiepunten zouden dan lokaal (bv in dezelfde punten als de huidige ATM interconnectiepunten) moeten liggen.

2. Noodzaak om kostgeoriënteerde en toekomstgerichte prijzen op te leggen

Het is tevens noodzakelijk dat de Ethernet transport kosten kostgeoriënteerd zijn en dat het verschil tussen de verschillende niveaus effectief de gedane investeringen niet te geniet doet maar eerder promoot.

De kosten moeten tevens de evolutie naar hogere snelheden en bandbreedten niet onmogelijk maken.

3. Noodzaak voor redundantie opties

Het invoegen van een uniek nationaal interconnectie-punt moet ook gepaard gaan met het invoeren van redundantie mogelijkheden. Deze redundantie mogelijkheden moeten volledig automatisch zijn. Deze redundantie moet zowel beschikbaar zijn op de nationale, als op de regionale interconnectiepunten. Temeer daar de migratie naar Ethernet een aantal nieuwe mogelijkheden met betrekking tot redundantie biedt.

5.6.1.2.3 Invoering van een nieuwe verplichting voor toegang betreffende de consolidering van het verkeer van verscheidene LEX'en via backhaul GigaEthernet

5.6.2 Non-discriminatie

5.6.3 Transparantie

5.6.3.1.1 Referentieaanbod

5.6.3.1.2 Performantie-indicatoren

Vandaag publiceert Belgacom al een aantal KPI's op de volgende website :
http://www.belgacom.be/wholesale/en/jsp/dynamic/productCategory.jsp?dcrName=perfor_indic

Het Platform meent dat er een grondige oefening dient te gebeuren met het oog op het ophijsten van de KPI's die voor de OLO's belangrijk zijn te om systematisch op te volgen. Voorbeelden uit de ons omringende landen kunnen zeker helpen om te komen tot een betere continue monitoring van de wholesaleperformanties van Belgacom.

Het Platform zal alleszins al enig studiewerk daaromtrent intern uitvoeren het komende jaar.

Een eerste insteek over mogelijke KPI's die apart gerapporteerd en vergeleken moeten worden, komt vooral uit op :

- First time right (% FTR op new activations)
- Lead time to activation (% binnen x dagen)
- Repair SLA's
- Wrongful repair rate
- Average time to repair

5.6.3.1.3 Volwaardig bitstreamaanbod op basis van Ethernet

5.6.3.1.4 Transparantie omtrent toekomstige netwerkontwikkelingen

5.6.3.2 Een nieuwe transparantieplichting met betrekking tot de goedkeuring van het referentieaanbod vóór het op de markt wordt gebracht door Belgacom Retail

1094 Het BIPT besluit dat het aanbod voor breedbandtoegang van Belgacom dient te worden goedgekeurd en gepubliceerd alvorens de commercialisering door Belgacom van zijn retailaanbiedingen die op dat wholesaleproduct berusten.

5.6.4 Boekhoudkundige scheiding

5.6.5 Prijscontrole en verplichtingen inzake het kostentoerekeningsstelsel

5.6.5.1.1 De verplichting tot kostenbasering

5.6.5.1.2 De verplichting om geen tarieven te hanteren die een price squeeze zouden creëren

5.6.5.1.3 Kostentoerekeningsstelsel

5.6.5.2 Invoering van een nieuwe verplichting betreffende de kostenbasering van de prijzen voor WBA VDSL2

1129 Het BIPT beslist om de verplichting op prijscontrole die momenteel geldt voor de bitstreamaanbiedingen VDSL en VDSL2 van Belgacom te verscherpen teneinde de alternatieve operatoren de kans te geven innoverende en concurrerende diensten te bieden.

1130 De huidige verplichting tot redelijke kosten voor de WBA VDSL2-toegang wordt vervangen door een verplichting tot kostenbasering van de prijzen voor breedbandtoegang van het bitstreamaanbod WBA VDSL2.

Het Platform verwacht een snelle invoering van de kostenbasering van de prijzen voor WBA VDSL2. Alleen als de prijzen op de kosten gebaseerd zijn wordt price squeeze vermeden en is echte concurrentie mogelijk.

5.6.6 Invoering van nieuwe bijkomende verplichtingen naast de verplichtingen tot toegang, non-discriminatie en transparantie met betrekking tot “operationele uitmuntendheid” en “equivalence of input”

Zie de commentaren van het Platform op de bijlage 5

Platform comments op Bijlage 5 – equivalence of inputs for market 4 and 5

As extensively described by the Platform over the past years, it is essential for the alternative operators to benefit of efficient wholesale processes in order to be able to compete with the SMP operator which is vertically integrated.

The quality of service provided by an alternative operator on the basis of a wholesale offer from the SMP operator greatly depends on the quality of the service provided by the SMP operator in general of the quality of the wholesale processes in particular.

We also wish to emphasize that inefficient procedures or IT processes can have disastrous impacts not only for the alternative operators, but also for the market in general. Indeed, these deficiencies will not only directly result in a certain operational and financial impact for the alternative operator (for example because of the need of extra manpower to follow-up of issues or by having extra wholesale costs) but will also have a detrimental impact for the end-user.

The impact on the end-user should not be underestimated as it will not only influence the end-user itself, but will have broader consequences. First, it is unlikely that the end-user will not remain a customer of the end-user. Secondly, the customer will surely share his bad experience with his entourage (which will result in the loss of potential customer). This will cause a degradation of the brand image of the alternative operator and prejudice him (marketing campaign not having the expected results,...). Ultimately this will thus result in a deterioration of the competitive position of the alternative operators and finally be prejudicial to the competition.

As the origin of all these impacts are not caused by the alternative operator itself, but by the SMP's operator procedures and IT processes, it is absolutely indispensable that such situations are avoided.

The obligation for Belgacom to develop efficient processes directly results from its regulatory obligations for access, non-discrimination and transparency, but we nevertheless have to witness that although these impositions, the service provided by Belgacom to its wholesale department is not equivalent to the service provided to its own retail arm.

We, for example, refer to the operational issues that the alternative operators had to face with the introduction of a new IT system (PILA) by Belgacom. The alternative operators have indeed been greatly impacted by a bug in the *amend* process that has last for more than 2 (!) years!² We cannot imagine that a similar bug affecting Belgacom's retail customers would have taken the same time to solve...

Despite Belgacom's statements in their Corporate Responsibility Report, where both *operational excellence* as *customer satisfaction* are key elements (we refer to Figure 1), the quality of the service towards the wholesale customer is far from what can be expected tend as proven by the two notices of defaults issued in 2006 and 2007 by the BIPT against Belgacom

² PILA was introduced in May 2007 and Belgacom has confirmed that the OLOs could restart sending the Amend per XML as of 22/06/2009.



Figure 1: Belgacom's CSR presentation³

The inefficiency of Belgacom's wholesale processes also seems to be demonstrated by the impressive *Draft decision concerning the BRUO/BROBA/WBA 2010/BROTSoLL 2010 reference offers*, which aims to review and enhance the operational processes for the different regulated offers of Belgacom. We also understand the results of the operational audit performed by the BIPT, and for which the alternative operators have not received any information on the outcome, tend to confirm operational inefficiencies for the wholesale processes on all levels (end-to-end customer management, supporting IT systems & IT management, forecasting & SLA, customer relations & network management)⁴.

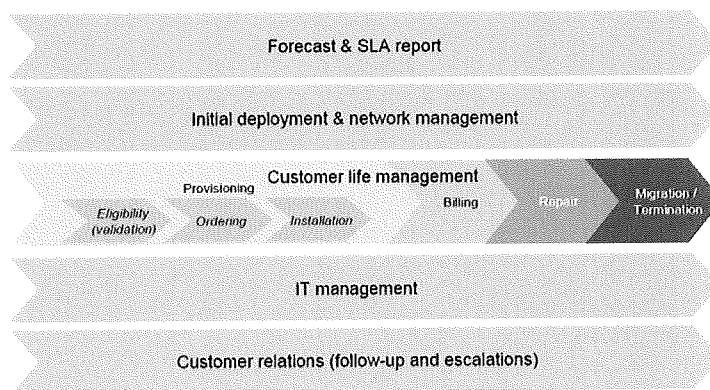


Figure 2: Different aspects for service delivery

In order to provide a full equivalence of services between the SMP retail service and the wholesale service it is essential that in particular the following elements are provided in a similar way to the retail department as to the wholesale customers of the SMP operator:

(1) the sharing of information, (2) the application of the same procedures. Additionally (4) the reference offers and (5) service level agreements are crucial in the correct application of the non-discrimination obligation. Additionally the SMP operator is not allowed to use the information on the network deployment of a wholesale customer for taking any commercial advantage.

³ Slide 5 Belgacom's CSR presentation (http://www.belgacom.com/group/gallery/content/csr/2010_CSR_presentation.pdf)

⁴ The different aspects for the delivery of a service to a end-user is illustrated in Figure 2

Equivalence of input means that an operator provides the same products and services for both its internal and external customers, with the same timings, the same conditions (in terms of price and service levels), using the processes and with same reliability and performance. Additionally, all the internal and external customers should have the same information concerning the products, services, systems and processes.

We therefore fully support and welcome BIPT's initiative to provide a detailed description of what should be done by Belgacom in order to ensure such equivalence as well as the enforcement of the described actions and methods.