

Referentie:

**ONTWERPBESLUIT VAN DE RAAD VAN HET BIPT
VAN 29 MEI 2015
BETREFFENDE
DE HERZIENING VAN HET BESLUIT VAN 10 DECEMBER
2013 (BRXX 2012 UPDATE)**

OPENBARE VERSIE

WERKWIJZE OM OP DIT DOCUMENT TE ANTWOORDEN

Dit ontwerpbesluit wordt ter raadpleging voorgelegd overeenkomstig de artikelen 139 en 140 van de wet van 13 juni 2005 in overeenstemming met de volgende nadere regels:

Antwoordtermijn: tot **26 juni 2015**

Antwoorden per e-mail: Aan: **consultation.sg@bipt.be**

Betreft: zal ten minste de referentie "**CONSULT-2015-B8 / 15-402**" moeten bevatten

Aanspreekpunt: Axel PALMAERS, ingenieur-adviseur
+32 2 226 88 46; axel.palmaers@ibpt.be

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.ibpt.be/nl/operators/telecom/markten/formulier-dat-als-voorpagina-dient-te-worden-gebruikt-bij-het-antwoord-op-een-door-het-bipt-georganiseerde-openbare-raadpleging>

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

INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING	3
2	PROCEDURE	6
2.1	NATIONALE RAADPLEGING – LAATSTE FASE.....	6
2.1.1	Nationale raadpleging van DD/MM/YYYY.....	6
2.2	INSTITUTIONELE RAADPLEGINGEN	7
2.2.1	Raadpleging van de mediaregulatoren.....	7
2.2.2	Europese raadpleging	8
3	JURIDISCH KADER.....	10
4	VOORWERPEN VAN HET ONTWERPBESLUIT	12
4.1	VOORWAARDEN BETREFFENDE DE ISLA REPAIR 4/6/8.....	12
4.2	VOORWAARDEN BETREFFENDE DE BASIC SLA REPAIR.....	13
4.3	SNA & BEPERKINGEN VOOR VERTRAGING VEROORZAAKT DOOR EEN VERPLICHTING OP OPENBAAR DOMEIN VAN DE LASWERKZAAMHEDEN	14
5	BESLUIT	17
6	RECHTSMIDDELEN	18
ANNEXE A.	WIJZIGINGEN VAN HET BRXX 2012-BESLUIT.....	20
A.1.	VOORWAARDEN BETREFFENDE DE ISLA REPAIR 4/6/8	20
A.2.	VOORWAARDEN BETREFFENDE DE BASIC SLA REPAIR.....	21
A.3.	SNA & BEPERKINGEN VOOR VERTRAGING VEROORZAAKT DOOR EEN VERPLICHTING OP OPENBAAR DOMEIN VAN DE LASWERKZAAMHEDEN	22
ANNEXE B.	LETTERWOORDEN EN AFKORTINGEN.....	25

1 INLEIDING

1. Op 10 december 2013 heeft de Raad van het BIPT zijn "Besluit betreffende de herziening van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 (BRxx 2012) [Incl. Remapping-project]" aangenomen (hierna: "besluit BRxx 2012").
2. Op 17 februari 2014 heeft Proximus een vordering ingediend bij het hof van beroep van Brussel. Het betwistte onder meer de volgende punten van het besluit BRxx 2012:
 - 2.1. De verplichtingen opgelegd in verband met de *Small Network Adaptations*
 - ✓ de verplichting die tot doel heeft de verslagen met brutogegevens aan te vullen met de datum van ontvangst van de plannen¹;
 - ✓ de verplichting om de SLA *Total Provisioning Timer* aan te passen²;
 - ✓ de verplichting die tot doel heeft de e-TIC-verslagen te vervolledigen³;
 - 2.2. Het mechanisme van compensatie op individueel niveau (d.w.z. per alternatieve operator)⁴
 - 2.3. De verplichtingen opgelegd in verband met de ISLA Repair 4/6/8
 - ✓ De verplichtingen die tot doel hebben de doelstellingen inzake dienstniveau (SLO)⁵ en het niveau van de compensaties⁶ aan te passen;
 - 2.4. De verplichtingen opgelegd in verband met de Basic SLA Repair
 - ✓ De verplichting die tot doel heeft de doelstellingen inzake dienstniveau (SLO)⁷ aan te passen;

¹ Besluit van 10 december 2013, § 279 en § 291

² Idem, § 283 en § 289

³ Idem, § 276 en § 290

⁴ Idem, deel 8.3 "Toepasbaarheid van de OLO-compensaties door OLO en statistische fout"

⁵ Idem, § 251

⁶ Idem, § 253

- 2.5. De verplichtingen opgelegd in verband met de defecte lijnen als gevolg van een recente installatie (*Non First Time right* - NFTR)
- ✓ De verplichting die tot doel heeft de doelstellingen inzake dienstniveau (SLO)⁸ aan te passen.
- 2.6. De tijdelijke bevrozing van de vergoeding voor vruchteloos bezoek van de technicus bij de eindklant⁹
3. Naar aanleiding van de elementen voorgedragen door Proximus in zijn conclusies in het kader van dit beroep heeft het BIPT aanvaard om zijn standpunt te herzien over de verplichtingen opgelegd in verband met:
- de Small Network Adaptations,
 - de ISLA Repair 4/6/8,
 - en de Basic SLA Repair.

De wijzigingen in verband met deze verplichtingen maken het voorwerp uit van dit ontwerpbesluit. Het BIPT heeft ook aangegeven dat de herziening van de *one-time fees* in zijn werkplan van 2015 opgenomen was.

4. Onverminderd de gevolgen van een eventuele nietigverklaring van de beslissing van de CRC van 18 december 2014 houdende vernieuwing en correctie van de beslissing van de CRC van 1 juli 2011 betreffende de analyse van de breedbandmarkten, indien zo'n nietigverklaring in laatste instantie door de bevoegde rechtbanken beslist wordt, heeft Proximus aanvaard om van verdere vervolging in dit beroep af te zien, met uitzondering van de twee volgende verplichtingen:
- Het mechanisme van compensatie op individueel niveau (per alternatieve operator)
 - De aanpassing van de doelstellingen inzake dienstniveau in verband met de defecte lijnen als gevolg van een recente installatie (*Non First Time right* - NFTR)

⁷ Idem, § 265

⁸ Idem, § 376

⁹ Idem, deel 9.3 "Vergoeding voor vruchteloos bezoek van de technicus bij de eindklant"

Deze twee verplichtingen maken niet het voorwerp uit van dit besluit.

2 PROCEDURE

2.1 NATIONALE RAADPLEGING – LAATSTE FASE

2.1.1 Nationale raadpleging van DD/MM/YYYY

Inleiding

5. Dit ontwerpbesluit wordt nu voor commentaar voorgelegd aan de sector.

Wettelijke basis

6. De nationale raadpleging is gebaseerd op artikel 6 van Richtlijn 2002/21/EG van het Europees Parlement en de Raad van 7 maart 2002 inzake een gemeenschappelijk regelgevingskader voor elektronische-communicatienetwerken en -diensten (hierna de "Kaderrichtlijn"); :

Behalve in gevallen die vallen onder artikel 7, lid 9, artikel 20 of artikel 21, zorgen de lidstaten ervoor dat, wanneer de nationale regelgevende instanties voornemens zijn krachtens deze richtlijn of de bijzondere richtlijnen maatregelen te nemen, dan wel wanneer zij voornemens zijn krachtens artikel 9, leden 3 en 4, beperkingen vast te stellen die een belangrijke impact op de betrokken markt hebben, de belanghebbende partijen de mogelijkheid wordt geboden binnen een redelijke periode opmerkingen over de ontwerpmaatregel in te dienen. [...]

De resultaten van de raadpleging worden door de nationale regelgevende instanties openbaar gemaakt, behalve in geval van vertrouwelijke informatie overeenkomstig het communautair en nationaal recht betreffende zakelijke vertrouwelijkheid.

7. De openbare raadpleging wordt georganiseerd in overeenstemming met de artikelen 139 en 140 van de wet van 13 juni 2005:

"Art. 139. Het Instituut kan voor de toepassing van deze wet een openbare raadpleging houden overeenkomstig artikel 14 van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector. "

"Art. 140. Voor zover een ontwerpbeslissing van het Instituut aanzienlijke gevolgen zou kunnen hebben voor een relevante markt, organiseert het Instituut een voorafgaande openbare raadpleging met

een maximale tijdsduur van twee maanden, met inachtneming van de regels inzake vertrouwelijkheid van de bedrijfsgegevens.

Alle inlichtingen in verband met aan de gang zijnde openbare raadplegingen worden bij het Instituut gecentraliseerd.

De resultaten van de openbare raadpleging worden openbaar gemaakt, met inachtneming van de regels inzake vertrouwelijkheid van de bedrijfsgegevens.

De Koning bepaalt, na advies van het Instituut, de nadere regels van de openbare raadpleging en van de bekendmaking van de resultaten ervan.
"

Resultaten van de raadpleging

8. [in te vullen na de nationale raadpleging]

2.2 INSTITUTIONELE RAADPLEGINGEN

2.2.1 Raadpleging van de mediaregulatoren

9. Na de nationale raadpleging en rekening houdend met de resulterende reacties zal het BIPT het ontwerpbesluit aanpassen, indien nodig, en toezenden aan de mediaregulatoren van de gemeenschappen in overeenstemming met artikel 3, eerste lid, van het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006¹⁰:

"Art. 3. Elke ontwerpbeslissing van een regulerende instantie die betrekking heeft op elektronische communicatienetwerken wordt door de desbetreffende instantie overgemaakt aan de andere regulerende instanties die zijn opgesomd in artikel 2, 2°, van dit samenwerkingsakkoord.

De regulerende instanties die geconsulteerd worden bezorgen binnen de 14 kalenderdagen hun opmerkingen aan de regulerende instantie die de ontwerpbeslissing heeft overgemaakt. Binnen deze termijn kan elk van

¹⁰ Samenwerkingsakkoord van 17 november 2006 tussen de Federale Staat, de Vlaamse Gemeenschap, de Franstalige Gemeenschap en de Duitstalige Gemeenschap betreffende het wederzijds consulteren bij het opstellen van regelgeving inzake elektronische communicatienetwerken, het uitwisselen van informatie en de uitoefening van de bevoegdheden met betrekking tot elektronische communicatienetwerken door de regulerende instanties bevoegd voor telecommunicatie of radio-omroep en televisie, BS 28 december 2006, p. 75371; ook beschikbaar op www.bipt.be.

de regulerende instanties die geconsulteerd worden vragen dat de ontwerpbeslissing aanhangig wordt gemaakt bij de Conferentie van Regulators voor de elektronische Communicatiesector (hierna genoemd de CRC). Dit verzoek tot onmiddellijke overmaking aan de CRC wordt gemotiveerd.

De betrokken regulerende instantie neemt de opmerkingen in aanmerking die de andere regulerende instanties eraan bezorgd hebben en maakt de gewijzigde ontwerpbeslissing over aan de andere regulerende instanties. Deze laatste beschikken na ontvangst van de gewijzigde ontwerpbeslissing over een termijn van 7 kalenderdagen waarbinnen zij kunnen vragen dat de gewijzigde ontwerpbeslissing aanhangig wordt gemaakt bij de CRC.

Na afloop van de in het tweede en derde lid voorziene termijn wordt de ontwerpbeslissing geacht, behoudens tegenbewijs, geen afbreuk te doen aan de bevoegdheden van de andere regulerende instanties. "

Resultaten van de raadplegingen van de mediaregulatoren

10. [te vervolledigen na de raadpleging van de mediaregulatoren]

2.2.2 Europese raadpleging

11. Na de raadpleging van de mediaregulatoren zal het BIPT het ontwerpbesluit aanpassen, indien nodig, en verzenden aan de Europese Commissie, aan BEREC en aan de nationale regelgevende instanties (NRI's) van de andere lidstaten conform artikel 7 van de Kaderrichtlijn:

"3. Behalve wanneer anders bepaald in aanbevelingen of richtsnoeren die zijn vastgesteld op grond van artikel 7 ter, nadat de in artikel 6 bedoelde raadpleging is afgesloten, maakt een nationale regelgevende instantie, wanneer zij voornemens is een maatregel te nemen die:

a) valt binnen de draagwijdte van de artikelen 15 of 16 van deze richtlijn of de artikelen 5 of 8 van Richtlijn 2002/19/EG (toegangsrichtlijn); en

b) van invloed is op de handel tussen de lidstaten,

de ontwerpmaatregel tegelijkertijd toegankelijk is voor de Commissie, BEREC en de nationale regelgevende instanties in andere lidstaten,

vergezeld van een motivering, overeenkomstig artikel 5, lid 3, en brengt zij de Commissie, BEREC en de andere nationale regelgevende instanties daarvan op de hoogte. De nationale regelgevende instanties, BEREC en de Commissie krijgen een maand de tijd om opmerkingen in te dienen bij de nationale regelgevende instantie in kwestie. De periode van één maand kan niet worden verlengd. "

12. Artikel 141 van de wet van 13 juni 2005 bepaalt dat de Europese Commissie als volgt moet worden geconsulteerd:

"Art. 141. § 1. Voor zover een ontwerpbeslissing van het Instituut invloed kan hebben op de handel tussen de lidstaten en erop gericht is:

6° de wijziging van het referentieaanbod op te leggen, overeenkomstig artikel 59, § 4,

[...] raadpleegt het Instituut de Europese Commissie, BEREC en de nationale regelgevende instanties van de lidstaten.

§ 2. Het Instituut houdt zoveel als mogelijk rekening met de opmerkingen die het binnen de maand van de kennisgeving van de ontwerpbeslissing zijn toegezonden door de Europese Commissie, BEREC en de nationale regelgevende instanties van de lidstaten. "

[Resultaten van de Europese raadplegingen](#)

13. [in te vullen na de Europese raadpleging]

3 JURIDISCH KADER

14. De wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie bepaalt dat operatoren met een sterke machtspositie op een markt na afloop van de analyse van deze markt (onder meer) verplichtingen kunnen worden opgelegd inzake toegang, niet-discriminatie, kostenbasing en transparantie¹¹.
15. De beslissing van 1 juli 2011 met betrekking tot de analyse van de breedbandmarkten heeft al deze maatregelen opgelegd aan Proximus. Deze beslissing van de Conferentie van regulatoren van de elektronische-communicatiesector (CRC) werd genomen op basis van artikel 3 van het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006.¹² Krachtens artikel 6 van het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006¹³ is het BIPT verantwoordelijk voor de uitvoering van de beslissing van de CRC van 1 juli 2011 met betrekking tot de analyse van de breedbandmarkten.
16. De voormelde beslissing van 1 juli 2011 werd vernietigd door het hof van beroep van Brussel in zijn arrest van 3 december 2014 om twee redenen:
 - een ontoereikende motivering wat betreft de proportionaliteit van de aan Proximus opgelegde regulering ten aanzien van wat eventueel zou kunnen worden opgelegd aan de kabeloperatoren in verband met de toegangsdiensten tot breedbandinternet die ze in concurrentie met Proximus verstrekken op de retailmarkt, en
 - een onnauwkeurige motivering wat betreft de reikwijdte, in casu beperkt tot de multiplay-aanbiedingen, van de verplichting tot toegang tot de multicast-functies die wordt opgelegd aan Proximus.

¹¹ Art. 58-59 en 62 van de wet van 13 juni 2005.

¹² Samenwerkingsakkoord van 17 november 2006 tussen de Federale Staat, de Vlaamse Gemeenschap, de Franstalige Gemeenschap en de Duitstalige Gemeenschap betreffende het wederzijds consulteren bij het opstellen van regelgeving inzake elektronischecommunicatienetwerken, het uitwisselen van informatie en de uitoefening van de bevoegdheden met betrekking tot elektronischecommunicatienetwerken door de regulerende instanties bevoegd voor telecommunicatie of radio-omroep en televisie, *B.S.* 28 december 2006, 75371.

¹³ "De regulerende instantie die de ontwerpbeslissing had voorgelegd, staat in voor de verdere uitvoering van de beslissing van de CRC. Deze regulerende instantie informeert de andere regulerende instanties die zijn opgesomd in artikel 2, 2°, van dit samenwerkingsakkoord over de maatregelen die genomen werden ter uitvoering van de beslissing van de CRC. "

Het hof van beroep heeft de CRC uitgenodigd om de beslissing van 1 juli 2011 te corrigeren door sommige van de motieven daarin aan te passen of aan te vullen overeenkomstig het dictum van het arrest van het hof van beroep.

17. Naar aanleiding van het voormelde arrest van 3 december 2014 heeft de CRC op 18 december 2014 een beslissing houdende vernieuwing en correctie van de beslissing van de CRC van 1 juli 2011 betreffende de analyse van de breedbandmarkten aangenomen. Deze beslissing levert de aanvulling van de motivering, de wijzigingen en verduidelijkingen die het hof van beroep heeft gevraagd en neemt voor het overige de beslissing van 1 juli 2011 over. Deze beslissing heeft terugwerkende kracht tot 1 augustus 2011.
18. Op 3 februari 2015 heeft Proximus een vordering tot nietigverklaring ingediend tegen de beslissing van de CRC van 18 december 2014. Deze rechtszaak is hangende bij het hof van beroep van Brussel op het ogenblik dat dit ontwerpbesluit ter raadpleging wordt voorgelegd.
19. Dit ontwerpbesluit heeft tot doel het in de inleiding vermelde besluit BRxx 2012 te wijzigen, dat ter uitvoering van de beslissing van de Conferentie van Regulators voor de elektronische-Communicatiesector (CRC) van 1 juli 2011 betreffende de analyse van de breedbandmarkten aangenomen is. De beslissing van 18 december 2014 houdende vernieuwing en correctie heeft in dat opzicht de substantie van de bepalingen van de beslissing van 1 juli 2011 betreffende het kader van de operationele uitmuntendheid niet gewijzigd, aangezien dit kader niet ter discussie is gesteld door het arrest van 3 december 2014 van het hof van beroep.

4 VOORWERPEN VAN HET ONTWERPBESLUIT

4.1 VOORWAARDEN BETREFFENDE DE ISLA REPAIR 4/6/8

Probleemstelling

20. In zijn besluit BRxx 2012 heeft het BIPT de volgende doelstellingen inzake dienstniveau van *ISLA repair* aan Proximus opgelegd¹⁴:

	Repair timer / Service Level Objective
Repair timer for Broba II end user line (to be respected by Belgacom)	4 hours (85% of the trouble tickets resolved)
	8 hours (95% of the trouble tickets resolved)
	24 hours (99% of the trouble tickets resolved)

Figuur 1. Uittreksel uit het besluit BRxx 2012, paragraaf 251

Het BIPT heeft ook aan Proximus opgelegd om de voorziene compensaties te vervangen door een vaste compensatie gelijk aan 50% van de bijdrage voor lijnhuur en door een variabele compensatie gelijk aan 25% van de bijdrage voor lijnhuur per bijkomende volledige uur-eenheid boven de doelstelling.

21. In het kader van zijn beroep tegen het besluit BRxx 2012 verzet Proximus zich tegen de nieuwe waarden van de doelstellingen inzake dienstniveau zoals aangepast door het BIPT, en voornamelijk de doelstellingen van 4u/85% en van 24u/99%. Proximus verzet zich ook tegen de herziening van de niveaus van compensatie.

Analyse van het BIPT

22. Tijdens de conclusies betreffende het hangende beroep heeft Proximus aangegeven dat het de doelstelling van 24u/99% zoals vastgelegd door het BIPT niet kon bereiken. Het heeft laten weten dat het bereid is om de andere opgelegde doelstellingen alsook het opgelegde niveau van de compensaties te behouden indien een aanpassing van de doelstelling van 24u/99% zou kunnen worden overwogen en indien de enige heffingen (*one-time fees*) door het BIPT zouden herzien worden.
23. Naar aanleiding van diverse uitwisselingen met Proximus heeft het BIPT aanvaard om de doelstelling van 24u/99% te herzien en deze op 48u/98% vast te stellen.

¹⁴ Besluit BRxx 2012, deel 8.5

Het BIPT heeft ook aangegeven dat de herziening van de *one-time fees* in zijn werkplan van 2015 voorzien was.

Besluit van het BIPT

24. Het BIPT aanvaardt om de doelstelling van 24u/99% te wijzigen en deze te vervangen door een doelstelling van 48u/98%. De andere doelstellingen alsook het niveau van de compensaties worden behouden.

De doelstellingen worden dus voortaan als volgt vastgelegd:

	Repair timer / Service Level Objective
Repair timer for Broba II end user line (to be respected by Belgacom)	4 hours (85% of the trouble tickets resolved)
	8 hours (95% of the trouble tickets resolved)
	48 hours (98% of the trouble tickets resolved)

25. De wijzigingen aangebracht in de paragrafen van het besluit BRxx 2012 worden vermeld in Annexe A.

4.2 VOORWAARDEN BETREFFENDE DE BASIC SLA REPAIR

Probleemstelling

26. In zijn besluit BRxx 2012 heeft het BIPT de volgende doelstellingen inzake dienstniveau van de *Basic SLA repair* aan Proximus opgelegd¹⁵:

90% van de repair-tickets moet worden opgelost voor het einde van de tweede halve werkdag na de melding van het incident.

98% van de repair-tickets moet worden opgelost voor het einde van de vierde halve werkdag na de melding van het incident.

27. In het kader van zijn beroep tegen het besluit BRxx 2012 verzet Proximus zich tegen de nieuwe doelstelling ingevoerd door het BIPT die tot doel heeft 98% van de herstellingen te laten uitvoeren binnen een termijn van 4 halve werkdagen (*Half Working Day - HD*).

¹⁵ Idem, deel 8.6

Analyse van het BIPT

28. Tijdens de conclusies betreffende het hangende beroep heeft Proximus aangegeven dat het de doelstelling van 4HD/98% zoals vastgelegd door het BIPT niet kon bereiken.
29. Naar aanleiding van diverse uitwisselingen met Proximus heeft het BIPT aanvaard om de doelstelling van 4HD/98% te herzien en deze op 4HD/95% vast te stellen.

Besluit van het BIPT

30. Het BIPT aanvaardt om de doelstelling van 4HD/98% te wijzigen en deze te vervangen door een doelstelling van 4HD/95%. De andere doelstellingen alsook het niveau van de compensaties worden behouden.

De doelstellingen worden dus voortaan als volgt vastgelegd:

90% van de repair-tickets moet worden opgelost voor het einde van de tweede halve werkdag na de melding van het incident.

95% van de repair-tickets moet worden opgelost voor het einde van de vierde halve werkdag na de melding van het incident.

31. De wijzigingen aangebracht in de paragrafen van het besluit BRxx 2012 worden vermeld in Annexe A.

4.3 SNA & BEPERKINGEN VOOR VERTRAGING VEROORZAAKT DOOR EEN VERPLICHTING OP OPENBAAR DOMEIN VAN DE LASWERKZAAMHEDEN

Probleemstelling

32. In zijn besluit BRxx 2012 heeft het BIPT het volgende aan Proximus opgelegd inzake SNA¹⁶:
 - Doelstellingen inzake dienstniveau voor de SNA's uitgevoerd in het *Open Calendar*-kader¹⁷;
 - Een verplichting die tot doel heeft de e-TIC-verslagen te vervolledigen;

¹⁶ Idem, deel 8.7

¹⁷ Idem, § 274. SLA "Slot Availability after SNA detection" vastgelegd op 20 WD (80%), 29 WD (95%), 39 WD (99%).

- Een verplichting die tot doel heeft de tweemaandelijks KPI-verslagen en de verslagen met brutogegevens aan te vullen met diverse informatie;
 - De toepassing van de compensaties voor *Appointment Not Kept* en *Due Date Not Respected* ook in het geval van installaties met SNA;
 - De toepassing van de nieuwe doelstellingen en compensaties ook in het kader van het bestelsysteem MTS (vertaald in een verplichting om de SLA *Total Provisioning Timer* aan te passen);
 - De invoering van nieuwe doelstellingen in geval van laswerkzaamheden in het kader van het *repair*-proces.
33. In het kader van zijn beroep tegen het besluit BRxx 2012 heeft Proximus de intrekking van de volgende verplichtingen gevraagd:
- de verplichting die tot doel heeft de verslagen met brutogegevens aan te vullen met de datum van ontvangst van de plannen¹⁸;
 - de verplichting om de SLA *Total Provisioning Timer*¹⁹ voor de installaties met SNA aan te passen;
 - de verplichting die tot doel heeft de e-TIC-verslagen te vervolledigen²⁰.

Analyse

34. Tijdens de conclusies van het beroep heeft Proximus aanvullende opmerkingen geformuleerd.

Betreffende de datum van ontvangst van de plannen

35. De datum van ontvangst van de plannen is een inlichting die moeilijk te vergaren is om verschillende redenen. Meer bepaald maakt het huidige proces het niet mogelijk om de datum automatisch te identificeren (bv. geval van plannen ontvangen bij een vorige interventie). Daarenboven worden de plannen ontvangen door de onderaannemers die belast zijn met de laswerkzaamheden, en niet door Proximus. Er zou een aanvullend protocol voor uitwisseling van informatie met de onderaannemers moeten komen.
36. De maatregel die tot doel heeft de datum van ontvangst van de plannen te verzamelen zou dus omvangrijke IT-ontwikkelingen vereisen. Het BIPT aanvaardt dus de intrekking van deze verplichting.

¹⁸ Idem, § 279 en § 291

¹⁹ Idem, § 283 en § 289

²⁰ Idem, § 276 en § 290

Doelstellingen SNA in het kader van het MTS-systeem (SLA Total Provisioning Timer)

37. De berekening van de nieuwe doelstellingen (SLO) voor de uitvoering van de SNA via de *SLA Total Provisioning Timer* in het MTS-systeem vereist bijkomende IT-ontwikkelingen.
38. Het *Open Calendar*-project is gestart in 2010 en wordt sedertdien door meer en meer alternatieve operatoren gebruikt.
39. Op 25 oktober 2012 heeft Proximus aan de alternatieve operatoren zijn intentie aangekondigd om een nieuwe bestelinterface genaamd MSO (*multi-service ordering*) te ontwikkelen.

Op 19 maart 2014 heeft Proximus aan het BIPT zijn intentie aangekondigd om de bestelinterface MTS buiten gebruik te stellen op het einde van 2016.

Het BIPT heeft zich niet verzet tegen de intrekking van dit systeem, voor zover de alternatieve operatoren in staat zijn om aan de definitie van het toepassingsgebied van het nieuwe systeem MSO mee te werken.

Technische sessies zijn ingevoerd in het kader van de operationele werkgroep (OWG).

40. Een planning van de in-productie-brenging van het project MSO is bepaald en aan de alternatieve operatoren meegedeeld tijdens de technische sessies.
41. Gelet op de hierboven vermelde elementen aanvaardt het BIPT dat de garantie in termen van uitvoeringstermijnen van de SNA's in het kader van het MTS-systeem bereikt wordt in het kader van een best effort-regime. Deze garantie zal vertaald worden in een unieke indicatieve doelstelling van 20 werkdagen die in het referentieaanbod als volgt zal beschreven worden:

“If a SNA is required, then it will be planned between Proximus and Beneficiary within 20 working days as from receipt of the end-user line order. This last timing is indicative on a best effort basis”.

Betreffende de uitbreiding van de e-TIC-verslagen

42. Het besluit dat leidt tot het vaststellen van een SNA bij de interventie van de technicus hangt in het algemeen niet af van de beslissing van deze laatste, maar eerder van een besluit *a posteriori* van een *backoffice*-team. De technicus sluit zijn interventie af aangezien hij vaststelt dat hij niet in staat is om de toegewezen

taken uit te voeren zonder daarom te weten dat een SNA gerealiseerd moet worden.

43. De technicus is dus niet altijd in staat om de redenen die tot de realisatie van een SNA leiden te melden in het e-TIC-verslag. Het BIPT aanvaardt om die reden de intrekking van de verplichting om de e-TIC-verslagen aan te vullen met de redenen die een SNA rechtvaardigen.

Besluit van het BIPT

44. Het BIPT past zijn besluit van 10 december 2013 (besluit BRxx 2012) als volgt aan.
 - 44.1. Het BIPT heft de verplichting op om de datum van ontvangst van de plannen in de verslagen met brutogegevens te verstrekken.
 - 44.2. Het BIPT heft de verplichting betreffende de uitbreiding van het e-TIC-verslag op indien een SNA wordt vastgesteld bij de interventie van de technicus.
 - 44.3. Het BIPT aanvaardt dat de uitvoering van de SNA's in het kader van het MTS-systeem op basis van "best effort" wordt gerealiseerd. Het BIPT heft de bijbehorende compensatieverplichting op.
45. De wijzigingen aangebracht in de paragrafen van het besluit BRxx 2012 worden vermeld in Annexe A.

5 BESLUIT

46. Proximus moet dit besluit één maand na de publicatie ervan op de website van het BIPT uitvoeren.
47. Het BIPT vraagt aan Proximus, overeenkomstig artikel 59, § 6, vierde lid, van de wet van 13 juni 2005, om eraan de aangepaste versie van zijn referentieaanbod te sturen één maand na de publicatie van dit besluit. Het BIPT zal de conformiteit van deze gewijzigde versie nagaan voor ze gepubliceerd wordt.

6 RECHTSMIDDELEN

48. Overeenkomstig artikel 2, § 1, van de wet van 17 januari 2003 betreffende de rechtsmiddelen en de geschillenbehandeling naar aanleiding van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector hebt u de mogelijkheid om tegen dit besluit beroep in te stellen bij het hof van beroep van Brussel, Poelaertplein 1, B-1000 Brussel. Het beroep wordt, op straffe van nietigheid die ambtshalve wordt uitgesproken, ingesteld door middel van een ondertekend verzoekschrift dat wordt ingediend ter griffie van het hof van beroep van Brussel binnen een termijn van zestig dagen na de kennisgeving van het besluit of bij gebreke aan een kennisgeving, na de publicatie van het besluit of bij gebreke aan een publicatie, na de kennisname van het besluit.
49. Het verzoekschrift bevat op straffe van nietigheid de vermeldingen vereist door artikel 2, § 2, van de wet van 17 januari 2003 betreffende de rechtsmiddelen en de geschillenbehandeling naar aanleiding van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector. Indien het verzoekschrift elementen bevat die u als vertrouwelijk beschouwt, dan moet u dat uitdrukkelijk aangeven en op straffe van nietigheid, een niet-vertrouwelijke versie van dat verzoekschrift indienen. Het Instituut publiceert op zijn website het verzoekschrift dat door de griffie van het gerecht genotificeerd is. Elke belanghebbende partij kan in de zaak tussenkomen binnen dertig dagen na deze publicatie.

Charles Cuvelliez

Raadslid

Axel Desmedt

Raadslid

Luc Vanfleteren

Raadslid

Jack Hamande

Voorzitter van de Raad

ANNEXE A. WIJZIGINGEN VAN HET BRXX 2012-BESLUIT

50. Deze bijlage omvat al de wijzigingen die het BIPT aanbrengt in zijn besluit van 10 december 2013 betreffende de herziening van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 (BRxx 2012) [Incl. Remapping-project].

A.1. VOORWAARDEN BETREFFENDE DE ISLA REPAIR 4/6/8

51. Het deel "Besluit van het BIPT" wordt als volgt aangepast:

251. Het BIPT vraagt aan [Proximus] om het deel Trouble Ticket resolution timer in de bijlagen Improved SLA Repair van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 als volgt aan te passen:

	<i>Repair timer / Service Level Objective</i>
<i>Repair timer for Broba II end user line (to be respected by [Proximus])</i>	<i>4 hours (85% of the trouble tickets resolved)</i>
	<i>8 hours (95% of the trouble tickets resolved)</i>
	<i>24 48 hours (99% 98% of the trouble tickets resolved)</i>

252. Het BIPT vraagt [Proximus] om de KPI's aan te passen zodat deze overeenstemmen met de nieuwe definitie van de ISLA repair.

253. Het BIPT vraagt [Proximus] het gedeelte "Repair End User Line Timer Escalations (ISLA for Repair)" in hoofdstuk "Compensations" van de bijlage Pricing, Billing & Compensations van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 als volgt aan te passen: Het BIPT verwijst de lezer naar deel 8.2 voor meer informatie over het bepalen van de interventies die recht geven op een compensatie en over de berekening van het bedrag van de compensaties.

1. De begunstigde kan voor elke herstellingsinterventie die recht geeft op compensatie een forfaitaire compensatie eisen die overeenstemt met 50% van de bijdrage voor lijnhuur.

2. De begunstigde kan, als aanvulling op de forfaitaire compensatie, voor iedere doelstelling, een compensatie eisen voor 25% van de bijdrage voor lijnhuur per bijkomende volledige uur-eenheid boven de doelstelling.

52. Het deel "Analyse van het BIPT" wordt als volgt aangepast:

52.1. Paragraaf 238 wordt geschrapt en vervangen door de volgende tekst:

238. Volgens de informatie die door Proximus werd verstrekt op 20 juni 2013 [zie Figuur 9] is het bepalen van een bijkomende doelstelling van de orders binnen een termijn van 48 uur met een tolerantie van 98% redelijk.

52.2. Paragraaf 239 wordt geschrapt en vervangen door de volgende tekst:

239. Op grond van de elementen hierboven definieert het BIPT de ISLA repair dus als volgt:

85% van de herstellingsorders wordt afgesloten binnen een termijn van 4 uur

95% van de herstellingsorders wordt afgesloten binnen een termijn van 8 uur

98% van de herstellingsorders wordt afgesloten binnen een termijn van 48 uur

52.3. Paragraaf 243 wordt geschrapt en vervangen door de volgende tekst:

243. In de eerste plaats werd de compensatieregeling door Proximus vastgelegd op grond van doelstellingen die werden vastgesteld op 4 u, 6 u en 8 u, terwijl dit besluit nieuwe doelstellingen vastlegt op 4 u, 8 u en 48 u.

A.2. VOORWAARDEN BETREFFENDE DE BASIC SLA REPAIR

53. Het deel "Besluit van het BIPT" wordt als volgt aangepast:

265. Het BIPT past de doelstellingen van de Basic SLA Repair als volgt aan:

a. 90% van de repair-tickets moet worden opgelost voor het einde van de tweede halve werkdag na de melding van het incident.

b. ~~98%~~ 95% van de repair-tickets moet worden opgelost voor het einde van de vierde halve werkdag na de melding van het incident.

266. De compensatie bepaald in de referentieaanbiedingen ten aanzien van de Basic SLA Repair geldt voor deze beide doelstellingen.

54. Het deel "Analyse van het BIPT" wordt als volgt aangepast:

54.1. Paragraaf 264 wordt geschrapt en vervangen door de volgende tekst:

Op grond van de gegevens die door Proximus werden verstrekt op 20 juni 2013 acht het BIPT het redelijk om de volgende bijkomende doelstelling vast te leggen:

95% van de repair-tickets moet worden opgelost voor het einde van de 4e halve werkdag na de melding van het incident.

A.3. SNA & BEPERKINGEN VOOR VERTRAGING VEROORZAAKT DOOR EEN VERPLICHTING OP OPENBAAR DOMEIN VAN DE LASWERKZAAMHEDEN

55. Het deel "Besluit van het BIPT" wordt als volgt aangepast:

287. Gezien de nieuwe ontwikkelingen betreffende de SNA's en de daarbij horende verplichtingen voor [Proximus], trekt het BIPT paragraaf 8.12 "SNA" van zijn besluit van 11 augustus 2011 in.

288. Het BIPT vraagt [Proximus] om de paragrafen van de SLA-bijlagen van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 aan te passen in overeenstemming met zijn voorstel uiteengezet in paragraaf 274.a. De SLA-bijlagen maken een onderscheid tussen de servicegarantie voor de SNA's in het kader van het provisioning-proces en de SNA's in het kader van het repair-proces. ~~Het BIPT vraagt [Proximus] om ook de SLA Total Provisioning Timer aan te passen in het kader van de interventies met SNA in overeenstemming met paragraaf 283~~

289. In het kader van de bestellingen via het Open Calendar-systeem blijven de compensaties vastgelegd via de SLA's Appointment Kept en Due Date Respected van toepassing. ~~In het kader van de bestellingen via~~

~~het MTS-systeem blijft de compensatie vastgelegd voor de klassieke interventies ook van toepassing voor de laswerkzaamheden. In dit geval is deze compensatie echter van toepassing voor de twee doelstellingen vastgelegd op 80% en 95%. Tot slot vraagt het BIPT [Proximus] ook om een voorstel te formuleren om in het repair-proces een compensatie in te voeren voor het niet nakomen van de doelstellingen die werden vooropgesteld voor interventies waarvoor een SNA vereist is.~~

~~290. Het BIPT vraagt [Proximus] om ervoor te zorgen dat de alternatieve operatoren in de e-TIC verslagen informatie krijgen die hen in staat stelt om de redenen te bepalen waarom een SNA werd vastgesteld tijdens de installatie.~~

290. In het kader van de bestellingen die worden verwezenlijkt via het MTS-systeem, aanvaardt het BIPT dat de modaliteiten met betrekking tot de SNA's in het kader van het MTS-systeem als volgt worden geformuleerd:

"If a SNA is required, then it will be planned between [Proximus] and Beneficiary within 20 working days as from receipt of the end-user line order. This last timing is indicative on a best effort basis"

291. Het BIPT vraagt [Proximus] om zijn KPI-verslagen en zijn verslagen met brutogegevens aan te vullen in overeenstemming met de beschrijving voorgesteld in paragraaf 279.

56. Het deel "Analyse van het BIPT" wordt als volgt aangepast:

56.1. Paragraaf 279.3 zal in de volgende zin aangepast worden:

279. Om de controle van de prestatie van [Proximus] door het BIPT te verzekeren, en om ook de alternatieve operatoren in staat te stellen om de kwaliteit van de hen verstrekte dienst mogelijk te maken, is het BIPT van oordeel dat [Proximus] in zijn KPI-verslagen en in zijn verslagen met brutogegevens, zoals opgelegd door de beslissing van de CRC van 1 juli 201173 ook de volgende gegevens moet opnemen:

[...]

c. Voor de verslagen met brutogegevens bestemd voor het BIPT en de alternatieve operatoren, voor elk bestelorder waarvoor een SNA noodzakelijk is

- *Datum van vaststelling van de SNA*
- ~~*Datum van ontvangst van de plannen*~~
- *Datum van uitvoering van de SNA*

56.2. Paragraaf 276 zal in de volgende zin aangepast worden:

276. [Proximus] vermeldt in zijn brief van 28 mei 2013 dat de redenen waarom een SNA werd vastgesteld tijdens de installatie reeds werden toegelicht in het e-TIC-verslag⁷². ~~Maar ondanks de verbeteringen die aan dit verslag werden aangebracht in het kader van het remapping-project, is het commentaar van de technici aangaande de oorzaken van een SNA niet gestructureerd. Het BIPT is dus van oordeel dat [Proximus] er moet voor zorgen dat de technici aan de alternatieve operatoren een nauwkeurig en gestructureerd commentaar geven over de redenen die hebben geleid tot de vaststelling van een SNA.~~

56.3. Paragraaf 283 wordt geschrapt en wordt vervangen met de tekst :

283. Op basis van de informatie die door Proximus werd verstrekt, acht het BIPT het redelijk dat de SNA's die gerealiseerd worden in het kader van het MTS-systeem niet aan een gewaarborgde dienstverlening onderworpen worden. Het BIPT meent echter dat de termijn van 20 werkdagen een doeltermijn in hoofde van Proximus dient te blijven. Bijgevolg aanvaardt het BIPT dat de modaliteiten met betrekking tot de SNA's in het kader van het MTS-systeem als volgt geformuleerd worden:

“If a SNA is required, then it will be planned between Proximus and Beneficiary within 20 working days as from receipt of the end-user line order. This last timing is indicative on a best effort basis”

56.4. Paragraaf 284 wordt volledig geschrapt.

ANNEXE B. LETTERWOORDEN EN AFKORTINGEN

A	
ADSL	Asymmetric Digital Subscriber Line
ASAM	ATM Subscriber Access Multiplexer (<i>ATM DSL Access Multiplexer</i>)
ATM	Asynchronous Transfer Mode
B	
B2B	Business-to-Business
B2C	Business-to-Consumer
BAS / BRAS	Broadband (Remote) Access Server
BBN	Backbone Network
BROBA	Proximus Reference Offer Bitstream Access
BROTSoLL	Proximus Reference Offer for Terminating Segments of Leased Lines
BRUO	Proximus Reference Unbundling Offer
BRxx	BRUO, BROBA, WBA VDSL2
BW	Bandwidth
C	
CBR	Constant Bit Rate (ATM)
CPE	Customer Premises Equipment (<i>vaak modem genoemd</i>)
CSA	Conseil Supérieur de l'Audiovisuel (<i>regulator van de audiovisuele media van de Franse Gemeenschap in België</i>)
D	
DHCP	Dynamic Host Configuration Protocol
DSL	Digital Subscriber Line
DSLAM	Digital Subscriber Line Access Multiplexer
DWDM	Dense Wavelength Division Multiplexing
DN	Dial Number (<i>telefoonnummer</i>)
E	
E2E	End-to-End
ERG	European Regulators Group (Groep van de Europese regulators)
ETH	Ethernet
ETSI	European Telecommunications Standards Institute
F	
FAC	Fixed Access Carriers (organisatie)
FTTB	Fibre To The Building
FTTC	Fibre To The Curb / Cabinet
FTTH	Fiber To The Home
FTTN	Fiber To The Node
G	
GE	Gigabit Ethernet

I

IEEE	Institute of Electrical and Electronics Engineers
IP	Internet Protocol
IRG	Independent Regulators Group
ISAM	Intelligent Services Access Manager
ISDN	Integrated Services Digital Network
ISP	Internet Service Provider
ITU	Internationale Telecommunicatie Unie

K

Kbps	kilobits per second
KVD	Kabelverdeler

M

LAN	Local Area Network
LDC	Local Distribution Center
LEX	Local Exchange (Proximus-gebouw waarin de interconnectie plaatsvindt tussen het lokale netwerk en het Backbone Network)
LL	Leased Line
LLU	Local Loop Unbundling (ontbundeling van het aansluitnetwerk)

W

MAC	Media Access Control
Mbps	Megabits per second
MDF	Main Distribution Frame (verdeler die zich in de LEX bevindt en waarop het aansluitnetwerk uitkomt)
MPLS	Multi-Protocol Label Switching (netwerkprotocol via pakketschakeling, doorgaans gebruikt in Ethernet/IP-netwerken)

N

NGA	Next Generation Access
NGN	Next Generation Network
NTP	Network Termination Point (verwijst doorgaans naar de Proximus-aansluitdoos die bij de eindklant is geïnstalleerd)

O

OAM	Operations, Administration, and Maintenance
ODF	Optical Distribution Frame
OLO	Other Licensed Operator (<i>alternatieve operator</i>)
OSS	Operational Support System

P

PCR	Peak Cell Rate
P2P	Point-to-Point Telecommunication
POI	Point of Interconnection
PON	Passive Optical Network

PoP	Point of Presence
POTS	Plain Old Telephone Network
PPP	Point-to-Point Protocol
PSTN	Public Switched Telephone Network
PTP	Point to Point Network

R

RC	Raw Copper <i>(soort van BRUO-verbinding. De alternatieve operator is de enige gebruiker van het koperpaar in tegenstelling tot het type Shared Pair)</i>
ReADSL	Reach Extended ADSL
ROP	Remote Optical Platform

S

SC	Street Cabinet (KVD)
SCR	Sustainable Cell Rate
SDH	Synchronous Digital Hierarchy
SDSL	Symmetric DSL
SELT	Single-Ended Line Testing for DSL lines
SLU / SLLU	Sub-Loop (Local) unbundling
SP	Shared Pair <i>(soort van BRUO-verbinding. De alternatieve operator exploiteert de bovenste frequentieband voor de datadienst en Proximus exploiteert de onderste frequentieband voor de spraakdienst)</i>
STM	Synchronous Transport Module (ATM)

U

UBR	Unspecified Bit Rate
------------	----------------------

V

VBR	Variable Bit Rate
VBR-nrt	Variable Bit Rate non real-time
VBR-rt	Variable Bit Rate real time
VC	Virtual Circuit Virtual Connection
VDSL	Very High Rate DSL
VLAN	Virtual LAN
VPLS	Virtual private LAN service
VoIP	Voice over IP
VP	Virtual Path
VRM	Vlaamse Regulator voor de Media <i>(regulator van de audiovisuele media van de Vlaamse Gemeenschap in België)</i>

W

WAN	Wide Area Network
WBA	Wholesale Broadband Access

WDM Wavelength Division Multiplexing
WLR Wholesale Line Rental

X

XML eXtensible Markup Language