



**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

**BESLUIT VAN DE RAAD VAN HET BIPT
VAN 21 NOVEMBER 2007
MET BETREKKING TOT
BRUO & BROBA
FORECASTING & SLA**

PUBLIEKE VERSIE

Inhoudsopgave

Situering	3
DE AANLEIDING VOOR DEZE HERZIENING	3
BROBA 2008.....	4
NATIONALE CONSULTATIE	4
SAMENWERKINGSAKKOORD	4
Toepasselijk reglementair kader	5
BRUO – REGLEMENTAIR KADER	5
BROBA – REGLEMENTAIR KADER	6
Forecasting	7
DE HUIDIGE PROCEDURE	7
AANPASSING VAN HET FORECASTINGMECHANISME	9
BUSINESSKLANTEN	10
SLA-Verplichtingen	11
DE SLA-TERMIJNEN.....	11
<i>De huidige situatie</i>	11
<i>Aanpassing van de 95% termijnen</i>	14
<i>99% termijn</i>	15
<i>Service Requested Date</i>	16
<i>Rush Order</i>	16
START TERMIJNEN	17
VALIDATIETERMIJN 95%	18
<i>Bindend karakter</i>	18
FIRST TIME RIGHT	19
STOP CLOCK.....	19
Compensaties	20
HET BELANG VAN COMPENSATIES.....	20
COMPENSATIES PROVISIONING	21
COMPENSATIES REPAIR	22
<i>Kalenderdagen</i>	22
<i>10%</i>	23
<i>Plafond compensaties</i>	23
LINK FORECASTS & COMPENSATIES.....	23
BIJKOMENDE COMPENSATIES	24
Dagelijkse spreiding	24
TOEGESTANE AFWIJKING	25
BEST EFFORT VS. NIET UITVOEREN.....	26
Nieuwe procedures	27
<i>OLO delivered NTP</i>	27
<i>ISLA-provisioning</i>	27
<i>ISLA Repair</i>	28
Toepassing van deze beslissing	29

SITUERING

DE AANLEIDING VOOR DEZE HERZIENING

Met dit ontwerpbesluit wil het BIPT het mechanisme van forecasting & SLA van het BRUO- & BROBA-referentieaanbod herzien.

Het jaar 2006 werd gekenmerkt door twee belangrijke ontwikkelingen: een verslechtering in de termijnen voor installatie door Belgacom en ook voor de migraties die door operatoren worden uitgevoerd om hun investeringen in het BRUO te laten opbrengen.

In zijn besluit betreffende BROBA 2007 van 29 november 2006, heeft het Instituut een andere benadering geprobeerd:

- aanvaarding van de door Belgacom voorgestelde termijnen om het argument van onhaalbaarheid te weerleggen;
- instellen van een forecastsysteem om het argument te weerleggen dat niet kan worden voorspeld in welke middelen moet worden voorzien;
- de prioriteit geven aan de voorspelbaarheid over de termijn zelf omdat er geen bewijs is dat de duur van de installatietermijn een impact heeft op de markt. Het is daarentegen duidelijk dat vertraging een zeer grote impact heeft vanwege de ontevredenheid van de eindgebruikers.

De filosofie achter dat nieuwe voorstel was dat een forecastsysteem Belgacom in staat moet stellen om zijn middelen tijdig aan te passen zodat het de beloofde termijnen kan nakomen.

Het BIPT heeft geoordeeld in zijn besluit van 29 november 2006 betreffende BROBA 2007 en zijn besluit van 24 april 2007 betreffende BRUO dat Belgacom in staat zou moeten zijn de in BRUO 2006 bepaalde termijnen na te leven:

“De uitbreiding van de termijnen, toegekend in dit besluit, is dus slechts van tijdelijke aard om het hoofd te kunnen bieden aan de huidige zorgwekkende situatie. Het BIPT benadrukt dat Belgacom de organisatorische en structurele maatregelen moet nemen om zo snel mogelijk over te schakelen op de termijnen die momenteel in BROBA 2006 bepaald zijn, en wel zo snel mogelijk, namelijk tegen 1 januari 2008.”

Belgacom zelf verklaart in zijn antwoord op de BROBA-raadpleging dat het evenwel de mening deelt van het Instituut dat uit de operaties van 2007 lessen kunnen getrokken worden en verbeteringen kunnen aangebracht worden waar mogelijk.

De afgelopen maanden zijn er verschillende operationele aanpassingen door Belgacom voorgesteld om de opleveringstermijn te verbeteren:

- Het nieuwe en efficiëntere IT provisioning systeem (PILA) werd gelanceerd in mei 2007.
- Full VP moet vanaf eind januari 2008 het aantal noodzakelijke fysieke migraties in het geval van een “change owner” drastisch doen afnemen.
- Het nieuwe NTP-proces moet het aantal onnodige klantenbezoeken beperken. De details van dit proces worden bilateraal nog besproken.

Belgacom merkt op dat PILA enkel een betere doorstroming verzekert maar niet het provisioning-proces versnelt en dat Full VP en het NTP-proces nog niet geïmplementeerd zijn, waardoor de gevolgen voor de termijnen moeilijk in te schatten zijn. Full VP zal sowieso weinig impact hebben op de “without voice”-installaties en het NTP-proces verlaagt het

aantal installaties met klantenbezoek maar versnelt niet de overblijvende installaties. Het is voor Belgacom dan ook niet aanvaardbaar dat het gepenaliseerd wordt door een verlaging van de termijnen elke keer dat het initiatief onderneemt om operationeel de bestaande termijnen te kunnen naleven.

Zoals aangekondigd in de BROBA 2007-beslissing, wil het Instituut in het kader van BROBA 2008 de invloed van de nieuwe forecastingprocedure en de nieuwe SLA bestuderen en eventuele aanpassingen doorvoeren aan de BRUO- & BROBA-referentieaanbiedingen die vanaf 1 januari 2008 van toepassing moeten worden.

BROBA 2008

Belgacom heeft op 29 september 2007 bij het BIPT een voorstel ingediend voor het referentieaanbod voor bitstreamtoegang (BROBA) dat vanaf 1 januari 2008 geldig wordt. Het aanbod 2008 is grotendeels gebaseerd op het huidige aanbod.

Als gevolg van dit BROBA 2008-voorstel en de reacties tijdens de voorafgaande raadpleging van dit nieuwe referentieaanbod zijn er een aantal bijkomende SLA-aspecten opgedoken die niet in het originele ontwerpbesluit betreffende BRUO&BROBA SLA&Forecasting behandeld werden.

Het Instituut heeft deze zaken behandeld in het ontwerpbesluit betreffende BROBA 2008 dat ter raadpleging aan de sector werd voorgelegd van 10 tot 24 oktober 2007. Het Instituut ontving reacties van Belgacom, Colt, Telenet, het Platform en Mobistar. Het Instituut heeft in dat ontwerpbesluit reeds aangekondigd dat omwille van consistentie deze aspecten ook geldig zijn in het BRUO en na de nationale raadplegingen deze items verder behandeld worden in het ontwerpbesluit betreffende BRUO & BROBA SLA & Forecasting. Deze bijkomende aspecten werden dus geïntegreerd in dit document.

NATIONALE CONSULTATIE

Het Instituut heeft over dit ontwerpbesluit een nationale raadpleging georganiseerd van 3 tot 17 oktober 2007 waarop antwoorden kwamen van Belgacom en het Platform.

Het Platform gaat akkoord met de algemene filosofie van het document terwijl Belgacom waarschuwt dat een versoepeling van de forecasting en een verlaging van de termijnen zullen zorgen voor slechtere operationele resultaten en een hoger percentage van installaties dat buiten SLA wordt opgeleverd.

SAMENWERKINGSAKKOORD

Na het verwerken van de reacties heeft het Instituut een aangepaste versie van het ontwerpbesluit op 31 oktober 2007 overgezonden aan de gemeenschapsregulatoren volgens de principes uitgezet in het samenwerkingsakkoord.

Dat overleg met de gemeenschapsregulatoren is voorgeschreven in artikel 14, § 2, 5°, van de wet van 17 januari 2003 dat de opdrachten van het Instituut regelt: "het Instituut [kan] enkel besluiten nemen met betrekking tot die elektronische communicatienetwerken waarvoor de gemeenschappen eveneens bevoegd zijn nadat er omtrent de uitoefening van bevoegdheden met betrekking tot deze elektronische communicatienetwerken een samenwerkingsakkoord met de Gemeenschappen in werking is getreden." Het

samenwerkingsakkoord is in werking getreden op 29 september 2007. Het ontwerpbesluit werd onderworpen aan de procedure die vastgesteld is in het samenwerkingsakkoord.

Het BIPT ontving een antwoord van de VRM op 12 november 2007 en de CSA op 13 november 2007. Beide regulatoren stellen geen bezwaar te hebben tegen deze beslissing. Er werd geen reactie vanwege de Medienrat ontvangen.

TOEPASSELIJK REGLEMENTAIR KADER

Overeenkomstig 162 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie wordt het ontwerp van referentieaanbod van Belgacom in eerste instantie beoordeeld aan de hand van de volgende reglementaire bepalingen:

1. het koninklijk besluit van 22 juni 1998 betreffende de voorwaarden inzake aanleg en exploitatie van openbare telecommunicatienetwerken:

"Art. 6sexies. § 1. (...) § 3. Het referentieaanbod is geldig voor het kalenderjaar dat volgt op het jaar van publicatie. Indien de aangemelde exploitant tijdens het lopende kalenderjaar wijzigingen wenst aan te brengen aan dit aanbod, vraagt hij voorafgaandelijk de goedkeuring aan het Instituut."

2. de artikelen 106, § 1, 5°, 108bis en 109ter, § 3, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven

Artikel 106, § 1, 2de lid, bepaalt:

"Bij elke verhoging van de tarieven met betrekking tot die diensten waarvoor die operatoren over een sterke positie op de betrokken markt beschikken, delen de organisaties met een sterke positie op de betrokken markt aan het Instituut, op de wijze bepaald door de Koning op advies van het Instituut, voorafgaandelijk de elementen mee die het mogelijk maken de overeenstemming van de tariefverhogingen met de toepasselijke reglementaire verplichtingen te beoordelen."

108bis, § 3:

"§ 3. Het Instituut neemt alle nodige maatregelen om een werkzame mededinging op de markt voor ontbundelde toegang tot het aansluitnet te verzekeren."

Op basis hiervan heeft het BIPT de bevoegdheid om aanpassingen aan het referentieaanbod op voorhand goed te keuren.

BRUO – REGLEMENTAIR KADER

Voor de BRUO-referentieaanbieding is het Hof van Beroep afgeweken van de toepassing van de Belgische reglementering ten voordele van de Europese verordening (EG) nr. 2887/2000 van het Europese Parlement van 18 december 2000 omtrent de ontbundelde toegang tot het aansluitnet, die het direct toepast. Deze visie zorgt ervoor dat het BRUO-referentieaanbod een permanent karakter krijgt. Dit algemene principe geeft Belgacom de mogelijkheid om het referentieaanbod aan te passen uit eigen wil zonder tijdsbeperkingen. Daarenboven verdwijnt ook voor het Instituut het jaarlijkse karakter waardoor het BIPT ook een permanente bevoegdheid krijgt om toe te zien op dit referentieaanbod. Het Instituut kan op elk moment gedurende het jaar tussenkomen¹.

¹ Brussel, 15 juni 2006, 2004/AR/2657, blz. 15 en Brussel, 12 mei 2005, R.G. 2004/AR/174, blz. 12, nr. 13.

Het van toepassing zijnde reglementaire kader is het Europese kader zelf. Het reeds aangehaalde artikel omtrent “het toezicht door de nationale regelgevende instanties” biedt het BIPT de mogelijkheid om aan de verschillende operatoren te vragen relevante informatie te verstrekken om zijn reglementaire bevoegdheid te kunnen toepassen (art. 2.4.b) en om de ontwerpen van het referentieaanbod op voorhand te ontvangen, zonder welke, de a priori controlebevoegdheid van het Instituut waarin deze reglementering voorziet, niet mogelijk zou zijn.

De verordening (EG) nr. 2887/2000 van het Europees Parlement en de Raad van 18 december 2000 inzake de ontbundeling van het aansluitnet:

“Artikel 4 Toezicht door de nationale regelgevende instanties

1. De nationale regelgevende instantie zorgt ervoor dat de tarieven voor ontbundelde toegang tot het aansluitnet bevorderlijk zijn voor eerlijke en duurzame concurrentie.

2. De nationale regelgevende instantie kan:

a) in gerechtvaardigde gevallen wijzigingen van het referentieaanbod voor de ontbundelde toegang tot het aansluitnetwerk en bijbehorende faciliteiten opleggen, met inbegrip van tariefwijzigingen; en

b) van de aangemelde exploitanten relevante informatie voor de uitvoering van deze verordening verlangen.

3. De nationale regelgevende instantie kan, indien dit gerechtvaardigd is, op eigen initiatief optreden om non-discriminatie, eerlijke concurrentie, economische doeltreffendheid en een maximaal nut voor de gebruikers te waarborgen.”

Het Instituut is van mening dat actualiseringen van het referentieaanbod voorafgaandelijk aan de controle van het Instituut moeten onderworpen worden. Het zonder meer toestaan aan Belgacom om de tarieven of andere onderdelen van het referentieaanbod eenzijdig te wijzigen, zou immers leiden tot verwarring en onzekerheid bij de alternatieve operatoren. De eventuele mogelijkheid voor het Instituut om a posteriori de betreffende actualiseringen aan te passen zou hieraan niets veranderen. Hierbij dient trouwens rekening te worden gehouden met het feit dat wanneer de alternatieve operatoren hun klanten wensen te bereiken via het aansluitnetwerk, zij hoe dan ook op Belgacom zijn aangewezen, hetgeen Belgacom in een machtspositie plaatst. In die zin zou het een fictie zijn om het eenzijdig wijzigen van het referentieaanbod door Belgacom te beschouwen als een uiting van contractuele vrijheid, dit bij gebrek aan wilsinstemming van de overige partijen.

Het Hof van Beroep verwerpt in zijn arrest niet de voorafgaande goedkeuring door het BIPT door terug te grijpen naar de EG verordening van 2000. Artikel 4.3 van de Verordening 2887/2000 geeft het Instituut de mogelijkheid om op te treden teneinde o.m. de eerlijke concurrentie, economische doeltreffendheid en het maximale nut voor de gebruikers te waarborgen. Deze bepaling rechtvaardigt en ondersteunt een a priori controle vanwege het Instituut op de wijzigingen die het Instituut aan het referentieaanbod wenst aan te brengen.

BROBA – REGLEMENTAIR KADER

Overeenkomstig 162 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie wordt het ontwerp van referentieaanbod van Belgacom in eerste instantie beoordeeld aan de hand van de volgende reglementaire bepalingen:

1. de artikelen 106, § 1, eerste lid, 4°, en 109ter, § 3, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven;

2. het koninklijk besluit van 22 juni 1998 betreffende de voorwaarden inzake aanleg en exploitatie van openbare telecommunicatienetwerken.

FORECASTING

DE HUIDIGE PROCEDURE

In 2006 werd op vrijwillige basis een forecastingprocedure getest waarbij de grote alternatieve operatoren Belgacom een zicht gaven op het aantal installaties dat de komende maanden zou aangevraagd worden. Deze procedure werd niet opgenomen in de referentieaanbiedingen.

Vanaf 1 januari 2007 werd er een forecastingmechanisme ingevoerd in het BROBA-referentieaanbod². Dit werd vanaf mei ook van toepassing voor het BRUO³. Deze maandelijkse rolling forecasting is bindend voor de eerste 6 maanden en gebeurt per area/subarea voor het BRUO en per telefoonzone voor het BROBA. De forecast voor de laatste 6 maanden is indicatief en gebeurt per service.

Hoe dichter de operaties komen hoe nauwkeuriger de forecast moet zijn en dus hoe minder sterk de afwijkingen ten opzichte van een vorige forecast mogen zijn. Voor de operaties van maand t dient de definitieve forecast afgeleverd worden op tijdstip t-1 (op de tweede werkdag van de maand voorafgaand aan de maand van bestelling). Op tijdstip t-1 zijn volgende afwijkingen toegestaan ten opzichte van de forecast ingediend op tijdstip t-2:

Tijdstip	deviatie
t	10%
t + 1	15%
t + 2	20%
t + 3	20%
t + 4	20%
t + 5	20%

Het Instituut heeft vorig jaar ook een drempel van 50 lijnen per area/subarea ingevoerd, zodat kleine operatoren geen maandelijkse forecast moeten overmaken aan Belgacom. Op deze lijnen zijn wel SLA-verplichtingen en compensaties van toepassing.

Op basis van de gegevens die Belgacom aan het Instituut overgemaakt heeft, blijkt dat de geaggregeerde forecasts steeds beter de werkelijk aangevraagde volumes benaderen (zie figuur). De alternatieve operatoren zijn de afgelopen maanden door een leerproces gegaan en sommige hebben op een gegeven moment zelfs hun volumes radicaal gecorrigeerd om de werkelijkheid dichter te benaderen.

² Besluit van de Raad van het BIPT van 29 november 2006 betreffende de kwalitatieve aspecten van het BROBA 2007 referentieaanbod

³ Besluit van de Raad van het BIPT van 24 april 2007 met betrekking tot het BRUO addendum van 22 februari 2007

Wanneer we de forecast met de actuals vergelijken op een gedetailleerder niveau zoals area/subarea en per OLO waarvan de operationele relevantie groter is, wijken de cijfers sterker af. [confidentieel]

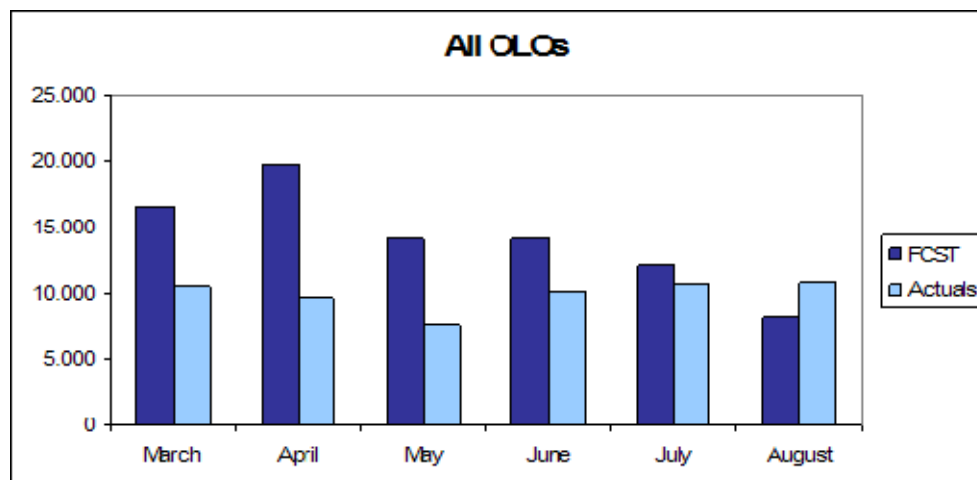
Het Instituut heeft de laatste maanden heel wat klachten ontvangen over het nieuwe forecastingmechanisme, want het zou te complex en te gedetailleerd zijn waardoor een correcte forecasting quasi onmogelijk is en het nut van de forecast in vraag werd gesteld.

De alternatieve operatoren merken op dat ze geen exacte forecasts kunnen verstrekken aangezien ze te afhankelijk zijn van de reacties van eindgebruikers. Daarom, het detailniveau van deze forecasts moet tot een minimum beperkt worden, want hoe gedetailleerder het niveau van de forecasts, hoe groter de procentuele afwijkingen. Forecasts moeten volgens hen ook in tijd beperkt worden om nog relevant te blijven. Belgacom vraagt zich af waarom het zelf de correcte nodige middelen moet inschatten en een SLA aanbieden als de OLO niet in staat is een correcte forecast te maken.

Belgacom beklemtoont het nut van de forecasts voor zijn operationele processen. Per LEX is volgens Belgacom het enige relevante niveau voor forecasts. Belgacom wil voldoende overzicht om tijdig de nodige hardware te bestellen en mankracht te voorzien om de installaties uit te voeren.

Belgacom merkt op dat er nood is aan stabiliteit in de SLA- & Forecasting-omgeving. De nieuwe SLA 2007 werpt volgens Belgacom duidelijk zijn vruchten af op het vlak van constante kwaliteit van dienstverlening en voorspelbaarheid van die kwaliteit, wat toch de hoofddoelstelling is. Belgacom pleit nadrukkelijk om de SLA-omgeving zo stabiel mogelijk te maken en te verduidelijken daar waar nodig.

Het Platform merkt in de raadplegingsreactie op dat de huidige forecasting veel te complex is en stemt enkel toe met een realistische bindende forecast die proportioneel is met de 5% uitzondering die Belgacom krijgt.



Verskil tussen actuals en forecast

AANPASSING VAN HET FORECASTINGMECHANISME

Het Instituut is voorstander van een goede en nuttige forecasting die correcte inzichten geeft over het aantal installaties dat de komende maanden moet verwacht worden. Daarnaast moet de forecastingprocedure ook redelijk zijn, want de voorwaarden voor de alternatieve operatoren mogen niet zo complex en zo streng zijn dat de forecasting onmogelijk correct kan zijn en een SMP-operator totaal geen compensaties hoeft te betalen, waardoor de stimulans om snel op te leveren zou kunnen verdwijnen.

Wat de forecasting per area/subarea betreft, merkt Belgacom op dat de productopdeling eventueel kan geaggregeerd worden per type product of anders per "with visit/without visit" (wv en wov), maar wel dient bindend te zijn. Het Platform gaat ook akkoord met een dergelijke opsplitsing maar vraagt dat die puur indicatief is. De opsplitsing op basis van "met of zonder klantenbezoek" zou wel onderhevig moeten zijn aan een leercurve van minstens 4 maanden vanaf de lancering van het nieuwe NTP-proces.

Het Instituut stelt het volgende BRUO/BROBA-forecastingmechanisme voor:

- een maandelijks forecast van het aantal "validaties" voor de volgende 12 maanden
- deze forecast is enkel bindend voor de eerste 6 maanden
- een afwijking van opeenvolgende forecasts maand na maand van 30%
- de forecasting per area/subarea wordt verder bindend opgesplitst tussen with & without voice. Vier maanden na de lancering van het nieuwe NTP-proces kan die opsplitsing dan omgeschakeld worden naar with/without customer visit.
- een indicatieve forecast voor BROBA-ADSL-volumes per telefoonzone

Hoe groter het detailniveau, hoe groter de moeilijkheid om een correcte forecasting te maken. Het telefoonnetwerk van Belgacom is opgedeeld in 7 areas/subareas en in 40 telefoonzones. Het Instituut stelt vast dat een forecasting die geaggregeerd wordt over alle operatoren samen, de werkelijkheid dicht benadert (zie voorgaande figuur). De opsplitsing per operator of per product toont meteen al grotere variaties gaande van 60% onderrun tot 120% surplus. Het is dan ook belangrijk om een aanvaardbaar detailniveau te vinden voor de bindende forecasts, die voldoende informatie geeft om de installaties te beheren. Een opsplitsing over 7 areas/subareas is hierbij billijk voor de bindende forecast, terwijl de forecast per telefoonzone te complex is en dus puur indicatief aan Belgacom overgemaakt wordt.

Belgacom merkt op dat een indicatieve forecast per telefoonzone geen nut heeft, terwijl die operationeel wel nodig is voor de planning. [confidentieel] Indien de OLO's de indicatieve forecast niet langer ernstig nemen, zal het Instituut zijn visie eventueel herzien.

Een alternatieve operator heeft maar een beperkt zicht op het succes van zijn marketingcampagne aangezien hij niet weet wat andere operatoren gaan doen. Het is dan ook belangrijk dat er een voldoende grote flexibiliteit tussen opeenvolgende forecasts mogelijk blijft zodat de accuraatheid voldoende groot blijft. Het opleggen van een toegestane afwijking mag geen remmende factor zijn op de concurrentie. Een afwijking van 30% is redelijk en in overeenstemming met andere landen.

Belgacom merkt op dat het verplicht wordt om middelen te voorzien voor 130% van de forecast zodat de SLA kan nagekomen worden want niet-voorzien bestellingen veroorzaken een backlog en langere uitvoeringstermijnen. Het Instituut merkt echter op dat een maand op voorhand de volumes vastliggen dus dat geeft nog een maand om de nodige bijstellingen te doen aan de planning. Daarnaast zal de aanpassing van de forecast voor elke operator

afzonderlijk meestal niet in dezelfde richting gebeuren waardoor de ene operator de andere kan compenseren.

Volgens Belgacom is de afwijking van 30% niet in overeenstemming met andere landen, want bijv. Frankrijk heeft een veel groter detailniveau en andere landen (zoals bijv. UK & NL) met een gelijkaardig detailniveau staan kleinere afwijkingen toe, vergelijkbaar met die van het BRUO & het BROBA. Belgacom dringt aan op een behoud van de huidige marges.

Het BIPT merkt op dat in het Verenigd Koninkrijk de forecast om de 3 maanden wordt verstrekt en slechts de eerste 3 maanden bindend zijn, de resterende 9 indicatief. Het volume waarvoor SLA-compensaties aan £ 8 per werkdag van toepassing is, wordt aangepast als het volume werkelijk geplaatste bestellingen meer dan 30% afwijkt van het geforecaste geaggregeerde volume over 3 maanden⁴.

In Nederland worden maandelijks enkel de 3 volgende maanden geforecast (maand 2 tot 4) aan begin van maand 1. Er mag er een afwijking zijn van 10% voor maand 3 en 20% voor maand 4 in de volgende forecast aan het begin van maand 2. Daarnaast is er ook een toegestane afwijking van 15 tot 20% tussen werkelijk aangevraagde bestellingen en forecasts toegestaan alvorens dit financiële gevolgen en consequenties voor het prestatieniveau heeft⁵.

Deze landen hebben dus een afwijking van 15 tot 30% tussen werkelijke volumes en geforecaste volumes, wat in België niet bestaat. Het Platform heeft ook zo een afwijking van 30% gevraagd aangezien het niet kan inschatten wanneer de validatie zal toekomen en anderzijds hoeveel bestellingen afgewezen zullen worden om technische redenen. Het Instituut is van mening dat het zicht op de te verwachten volumes heel moeilijk is dus ofwel kan men een bijkomende marge toestaan tussen geforecaste volumes en werkelijke volumes ofwel wordt de afwijking tussen forecasts onderling billijk ingesteld. Het BIPT kiest voor de tweede optie en een afwijking van 30% tussen onderlinge forecasts is in dat geval proportioneel.

BUSINESSKLANTEN

In de raadplegingsreactie merkt het Platform op dat er geen melding gemaakt wordt over het niet van toepassing zijn van de forecastingverplichting voor operatoren met lage volumes.

Het Instituut bevestigt dat voor businessklanten een drempel bestaat van 50 lijnen per maand waaronder geen forecasting moet verstrekt worden.

⁴ Access Network Facilities Agreement - Part VI Service Levels and Compensations - §20 Service level adjustments in respect of MPF and Shared MPF forecasting

http://www.openreach.co.uk/orgp/products/llu/contracts/downloads/RANF_Part_VI.rtf

⁵ MDF Access Services RO ULL 2003 (version 4.0) – SLA Ordering & Provisioning + Parameter Schedule

<http://www.kpnwholesale.com/cms/asp/doclist.asp?id=65>

SLA-VERPLICHTINGEN

DE SLA-TERMIJNEN

De huidige situatie

Hieronder wordt een overzicht gegeven van hoe de termijnen de afgelopen jaren veranderd zijn.

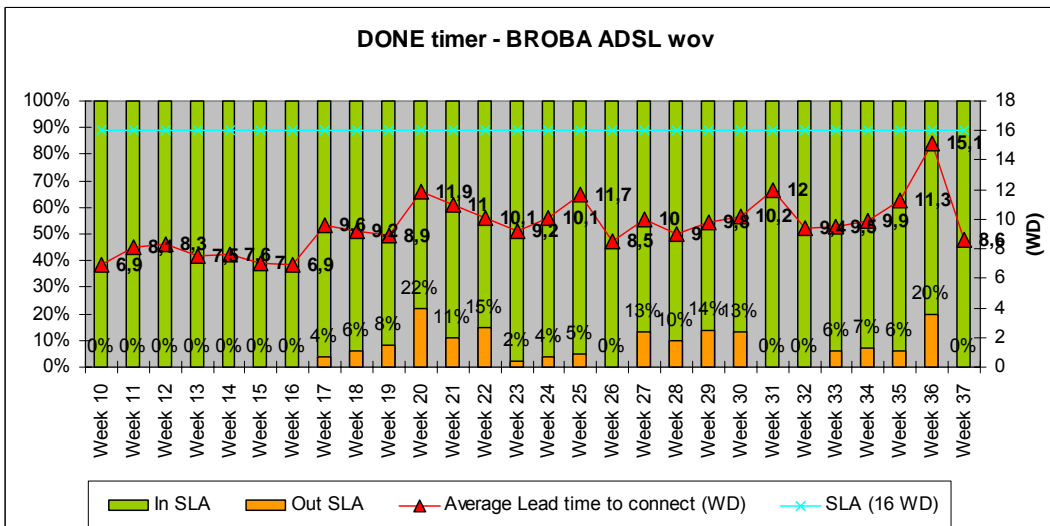
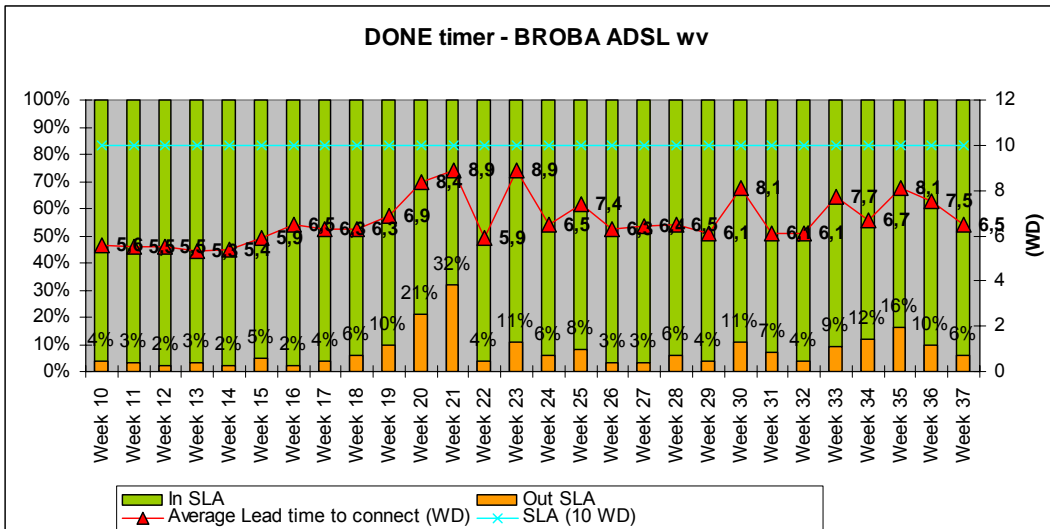
	Belgacom Voorstel 2006	BRUO/BROBA 2006	BRUO/BROBA 2007
BRUO Shared pair BROBA with voice	7 wd 100%	7 wd 100%	10 wd 95% inclusief verzending "done"
BRUO Raw copper BROBA without voice	15 wd 100%	7 wd 100%	16 wd 95% inclusief verzending "done"
Verzending DONE	0,5 wd	0,5 wd	Hierboven inbegrepen
Verzending VALIDATION	5 wd non binding	5 wd non binding	5 wd binding
SNA	+5 wd	+5 wd	20 wd ⁶

Belgacom heeft in 2006 benadrukt dat de aanpassing van de termijnen het gevolg is van een voorstel van Belgacom teneinde te verhelpen aan een situatie die door Belgacom reeds jaren wordt aangeklaagd, nl. dat de termijnen van het BRUO en het BROBA (geldig in 2006) onrealistisch kort werden gesteld. Belgacom sluit niet uit dat de termijnen op basis van ervaring kunnen worden aangepast, maar dringt aan dat deze worden aangepast op basis van ervaring en op een realistisch niveau. Belgacom noemt de termijnen van 2006 echter niet realistisch. Belgacom is voorstander van een correcte inschatting van de opleveringstermijn want onrealistische waarden hebben enkel een invloed op het aantal installaties waarvoor de SLA-verplichtingen niet nageleefd worden.

Sinds begin 2007 verbeteren de gemiddelde termijnen voor alle BRxx-producten en neemt het 'out of SLA'-percentage aanzienlijk af. Belgacom was eind april in staat zijn SLA-verplichtingen na te komen en voor veel installaties werden zelfs de termijnen van 2006 gehaald (zie onderstaande figuur met wekelijkse opleveringsstatistieken ontvangen van een alternatieve operator).

De lancering van het nieuwe IT-systeem midden mei heeft door een aantal bugs echter voor een nieuwe escalatie gezorgd, wat duidelijk te merken is op onderstaande figuur. Het Instituut heeft sindsdien de situatie op de voet gevolgd via bijkomende opvolgingsvergaderingen en stelt pas nu een verbetering van de situatie vast. De wekelijkse termijnen fluctueren echter nog sterk als gevolg van het wegwerken van de achterstallige installaties, waarbij het opleveren van een installatie die maanden geleden aangevraagd werd sterk de gemiddelde opleveringstermijn van die week kan beïnvloeden.

⁶ De SNA termijn werd voor 2007 aangepast naar 20 werkdagen omdat heel wat SNA's pas ontdekt worden bij de uitvoering van de installatie en daardoor een langere doorlooptijd vereisen.



Statistieken van één alternatieve operator m.b.t. opleveringstermijn

De IT-problemen hebben ook een aantal andere knelpunten blootgelegd. De software-gerelateerde problemen zorgden ervoor dat een beperkt percentage van de binnenkomende aanvragen niet behandeld kon worden of een grote vertraging opliep. Dit beperkte percentage kan echter een grote invloed hebben op de middelen van de alternatieve operatoren en hen ook slechte publiciteit opleveren, die hun imago kan schenden. Een termijn die 95% van de installaties dekt, is niet voldoende want die 5% die niet gedekt wordt kan heel lang aanslepen en zware gevolgen hebben voor de markt.

De operationele ervaringen sinds januari tonen volgens de alternatieve operatoren aan dat het BIPT de nodige aandacht moet besteden aan de “out of SLA”-gevallen. De oplevering van een eindgebruikerslijn neemt in de meeste gevallen problematisch toe wanneer de SLA overschreden wordt: in januari bedroeg dit gemiddeld 25 werkdagen voor “BROBA without voice”-producten en 14 werkdagen voor “BROBA with voice”-producten. Dit gemiddelde is de laatste maanden weinig veranderd. Het gebeurt dan ook dat klanten die veel te lang moeten wachten, annuleren voordat de oplevering gerealiseerd is.

Het Platform heeft aan het BIPT gevraagd om terug te keren naar de termijnen van 2006. De OLO's gaan wel akkoord met een differentiatie tussen de installaties met en zonder klantenbezoek: een oplevering zonder bezoek zou volgens hen 6 werkdagen mogen

bedragen tussen het verzenden van ACK en DONE en 10 werkdagen in het geval van een klantenbezoek.

Op basis van eigen statistieken merkt Belgacom op dat de huidige SLA-termijnen over het algemeen behaald of in elk geval heel sterk benaderd worden. Een verkorting van de SLA-termijnen tot een onhaalbaar niveau zal volgens Belgacom leiden tot een verminderde naleving van de SLA en tot hogere boetes. Volgens Belgacom is er geen objectieve grond om de termijnen te verlagen en Belgacom denkt dat de termijnen van 10 en 16 werkdagen correct zijn bepaald.

Volgens Belgacom is een herevaluatie enkel mogelijk nadat Full VP en het NTP-proces geïmplementeerd en volledig operationeel zijn, de customer absents gezakt zijn onder 15% en het forecastingmechanisme niet aangepast wordt. Een aanvaardbaar operationeel haalbaar niveau is 9 werkdagen voor BROBA with voice & Shared Pair en 14 werkdagen voor BROBA without voice & Raw Copper.

Dat Belgacom beter kan dan de huidige operationele werking, waarbij net de SLA-termijnen gehaald worden, blijkt uit de voorgaande figuur, want voor de lancering van PILA lag de gemiddelde termijn voor "with voice"-installaties 1 tot 2 werkdagen lager en die van "without voice"-installaties 2 tot 3 werkdagen, dus een verbetering van de termijnen is operationeel haalbaar.

Het Platform vraagt om ook compensaties te zetten op het opleveren van 100% van de installaties, waarbij de termijn bijvoorbeeld het dubbel van de standaardopleveringstermijn bedraagt.

Belgacom merkt op dat er een sterke fluctuatie is tussen de wekelijkse 99% opleveringsstatistieken aangezien het over één of een paar bestellingen gaat. De beperkte volumes relativeren volgens Belgacom het "onaanvaardbare" van het soms lang uitblijven van de 99% aangezien het onvermijdelijk is dat het met één of twee bestellingen soms misloopt.

Belgacom stelt voor om 95% te behouden en een escalatie (reeds in procedure bepaald) voor de echt late bestellingen die kunnen gedefinieerd worden als 2* initiële SLA-termijn. In elk geval lijkt het volgens Belgacom niet terecht om een extra termijn en penalty op te leggen. Belgacom stelt dat het streeft om alle bestellingen binnen de SLA-termijn op te leveren (100%) maar kan slechts gepenaliseerd worden indien de service quality niet het aanvaardbare niveau van 95% bereikt of overschrijdt. Belgacom stelt dat het ook een zekere marge moet hebben om onvoorziene omstandigheden te kunnen bufferen, en niet telkens voor alles wat buiten het normale voorvalt en waar het ook niet altijd (rechtstreeks) invloed op heeft (maar dat buiten de definitie van overmacht valt) moet opdraaien.

Een Europese benchmark toont aan dat de toename van het aantal toegangslijnen via LLU groter is in landen met een lage opleveringstermijn. Verschillende Europese landen hebben zelfs een opleveringstermijn van maximaal 8 werkdagen, wat dus technisch haalbaar is:

	Full	Shared
AT	8	8
DK	20	20
FI ⁷	5	5
FI	10	10
FR	7/8	7
DE	7	7
IT	5/8	5/8

⁷ De eerste lijn is van toepassing op de Finse operator Sonera, de tweede op Elisa.

IE	10	10
NL	12	7
NO	20	20
PT	7	7
ES	12	12
SE	10	10
UK	10	10

*Opleveringstermijn voor Full LLU & Shared LLU in verschillende Europese landen
(Bron: Cullen, ERG)*

Volgens Belgacom houdt een benchmark geen rekening met de Belgische operationele en technische realiteit. Het Instituut merkt echter op dat 14 van de 16 vermelde landen voor “shared access”-lijnen minstens 4 dagen sneller opleveren dan Belgacom, wat aangeeft dat de contractuele opleveringstermijnen veel te hoog zijn en dat de operationele en technische realiteit van Belgacom niet zoveel van andere operatoren kan verschillen om dat te justifiëren. Een efficiënte operator moet in staat zijn om sneller dan de huidige termijnen te kunnen opleveren.

Aanpassing van de 95% termijnen

Uiteindelijk blijkt uit de statistieken van de maanden voor PILA dat Belgacom in staat is betere termijnen te halen dan diegene die contractueel vastgelegd zijn voor 2007. Aangezien in de weken voor de lancering van PILA 0% van de installaties “BROBA without voice” buiten de SLA van 16 werkdagen werd opgeleverd, is die termijn veel te ruim gemeten, want zelfs de uitzonderingsgevallen kunnen binnen 16 werkdagen opgeleverd worden.

Aangezien de backlog die ontstaan is door het lanceren van het nieuwe IT-systeem PILA nu pas aangepakt is en de termijnen opnieuw verbeteren, is het Instituut van mening dat het nog niet het geschikte moment is om vanaf 1 januari 2008 reeds de termijnen drastisch te verlagen naar het niveau van 2006.

Het Instituut verwacht dat de termijnen de komende maanden verder zullen verbeteren omdat de meeste bugs in de software zijn weggewerkt en nieuwe operationele processen zoals Full VP en NTP-proces gepland staan. Het Instituut wil daarom een “glide path”-scenario voorstellen dat hiermee rekening houdt.

Belgacom betwist echter de relevantie van de aanpassingen voor de SLA-termijnen. Dit is in tegenstelling met wat er gezegd wordt door Belgacom in het originele voorstel van het BROBA Full VP addendum:

The objective of this project is to improve the provisioning process of the BROBA End-Users Lines in order to better respect the BROBA End-User Lines provisioning termijnen, as set by the Institute in its decision of November 29th 2006 on BROBA 2007.

Belgacom merkt in de reactie op de raadpleging op dat Full VP wel degelijk nuttig is in de context van het nakomen van de bestaande provisioning-termijnen, maar dat er geen reden is om op basis van Full VP de termijnen aan te passen (en de verbetering die Full VP brengt teniet te doen).

Onderstaande glide path moet de huidige 95% termijnen laten evolueren naar de waarden van 2006 tegen midden 2008. Deze waarden zijn volgens de benchmark realistisch.

	2007	1 maart 2008	1 juni 2008	1 sept. 2008
BRUO Shared pair BROBA With Voice	10 wd 95% inclusief "done"	10 wd 95% inclusief "done"	9 wd 95% inclusief "done"	8 wd 95% inclusief "done"
BRUO Raw copper BROBA Without Voice	16 wd 95% inclusief "done"	14 wd 95% inclusief "done"	12 wd 95% inclusief "done"	10 wd 95% inclusief "done"

Belgacom merkte tijdens de nationale raadpleging op dat een stappenplan grote gevolgen heeft voor zijn operationele werking en pas in de systemen kan ingevoerd worden ten vroegste op 1 maart 2008. Het Instituut paste daarom de data van het stappenplan aan.

Het is logisch dat na het invoeren van het nieuwe NTP-proces de snelle opleveringstermijn van toepassing wordt voor de installaties zonder klantenbezoek en de langere voor de installaties met klantenbezoek.

Belgacom klaagt het arbitrair en voluntaristisch karakter van het stappenplan aan, hetgeen in de context van het definiëren van contractuele verplichtingen niet aanvaardbaar is. Het Platform gaat akkoord met een stappenplan om de SLA-termijnen terug op het niveau van 2006 te brengen. Deze termijnen zijn volgens het Platform realistisch aangezien verschillende landen opleveren binnen de 7 werkdagen, waardoor het voorstel van het BIPT volgens hen proportioneel en realistisch is.

Wat betreft SNA gaat het Platform niet akkoord met het voorstel en zou er een glide path naar de normale SLA moeten voorzien worden want het is voor hen onaanvaardbaar dat Belgacom een SNA pas opmerkt op de deadline en dan 20 bijkomende werkdagen vraagt.

99% termijn

Het Instituut is van mening dat er naast de huidige 95% termijn een tweede termijn moet komen die 99% van de installaties dekt en compensaties veroorzaakt indien alle installaties niet binnen een redelijke termijn afgehandeld worden. Dit is noodzakelijk aangezien het beperkte percentage van installaties dat veel te laat wordt opgeleverd, zware gevolgen kan hebben voor de concurrentie op de markt en het imago van de alternatieve operatoren.

Het Instituut stelt voor om de nieuwe 99% termijn 10 werkdagen na het verstrijken van de 95% termijn te leggen:

	1 maart 2008	1 juni 2008	1 sept. 2008
BRUO Shared pair BROBA With Voice	20 wd 99% inclusief "done"	19 wd 99% inclusief "done"	18 wd 99% inclusief "done"
BRUO Raw copper BROBA Without Voice	24 wd 99% inclusief "done"	22 wd 99% inclusief "done"	20 wd 99% inclusief "done"

Aangaande de relevantie van een 99% termijn cf. supra. Belgacom pleit er wel voor indien deze termijn en penalty worden toegepast, om deze te begrenzen op een aanvaardbaar niveau.

Het Platform merkt op dat er een maximale opleveringstermijn gegarandeerd moet zijn voor alle lijnen en daarom verwelkomt het Platform het voorstel van het BIPT waarbij een bijkomende termijn van 10 werkdagen toegekend wordt, maar die zou wel van toepassing moeten zijn op 100% van de bestellingen.

De SLA-termijnen zijn niet van toepassing in het geval van overmacht. Dit wordt omschreven als 'any event beyond its reasonable control such as natural disasters and strikes'.

Service Requested Date

Het Platform heeft een aparte SLA gevraagd heeft voor het naleven van service requested date.

De SRD wordt beschouwd als due date voor de toepassing van de SLA. Indien geen specifieke SRD beschikbaar is, wordt de standaardtermijn toegepast. Indien er een specifieke SRD wordt opgegeven, wordt de gevalideerde due date gebruikt voor de toepassing van de SLA. Bij de planning houdt Belgacom zoveel mogelijk rekening met die SRD, maar is slechts gebonden door de committed (validated) due date, die niet noodzakelijk met de initiële SRD overeenstemt. Als de 'done' niet op de voorziene dag verstuurd wordt, loopt de termijn verder en geeft aanleiding tot compensaties bij het niet naleven van de service requested date.

Belgacom merkt op dat voor de bepaling van de SLA-termijn de correcte datum SRD + 1 wd is.

Rush Order

In 2006 hebben de begunstigden gevraagd om een dergelijke procedure die al jaren bestond in het BRUO, toe te voegen aan het BROBA. Belgacom heeft die toegevoegd, maar in de versie van 2008 alweer verwijderd omdat volgens Belgacom de relevantie klein is aangezien er dankzij PILA vroeger dan de voorziene SLA-opleveringstermijn ook installaties aangevraagd worden met een 'service requested date'.

Het Platform merkt op dat zelfs na de lancering van PILA het niet mogelijk is om een vroegere datum te bemachtigen en in het bijzonder als het gaat over lijnen zonder Belgacom PSTN. Belgacom slaagt er volgens hen amper in om succesvol rush orders uit te voeren, waardoor de interesse bij de OLO's niet toeneemt. Het Platform vraagt dan ook om het proces niet op te heffen, maar integendeel te verbeteren en om er zekere compensaties aan vast te hangen.

Belgacom is het niet eens met de analyse van de OLO's ("slaagt er amper in om een succesvolle rush") en merkt op dat dit een concept is dat aan de retailkant niet bestaat en aan de Wholesale (BRXX) kant niet wordt gebruikt. Er is een contradictie tussen algemeen stellen dat de leveringstermijnen slecht zijn en dan te verwachten dat het zelfs in 3 dagen kan.

Het Platform merkt bijkomend op dat er tot op heden geen duidelijke verbetering van de opleveringstermijn is. De validatie is versneld dankzij PILA maar de totale opleveringstermijn is gemiddeld 2 dagen langer waardoor een goed werkend rush-systeem met een korte opleveringstermijn noodzakelijk blijft.

Volgens Belgacom maakt de mogelijkheid een SRD te vragen die korter is dan de SLA-termijn, het rush-systeem overbodig. Belgacom merkt op dat het zijn best doet om vroegere oplevering uit te voeren, maar dit moet wel in de kalender passen zonder heel dure afzonderlijke middelen stand-by te moeten houden of het herplannen van vastgelegde bestellingen om voorrang te geven aan een rush order. Die vroegere SRD is in wezen hetzelfde proces als een rush, waar een validatie en aanvaarding aan vooraf ging met als voorwaarde de beschikbaarheid van middelen (dus calendar slot), en een technisch haalbare installatie.

Het Platform denkt dat het niet mogelijk is om een bestelling veel sneller te laten opleveren. Ofwel moet Belgacom een betaalbaar en efficiënt (dus geautomatiseerd) "rush order"-systeem aanvaarden ofwel moet een SRD die veel lager is dan SLA-termijn aanvaard worden.

De huidige opmerkingen van de OLO's dragen volgens Belgacom geen enkel substantieel nieuw element bij dat de analyse i.v.m. SRD en de overbodigheid van een rush order zou moeten veranderen.

Het Instituut is van mening dat de nood voor een dergelijke "rush order"-procedure opgelost wordt door een kortere SRD mogelijk te maken. De automatische behandeling van deze aanvragen is ook veel efficiënter dan het bestaande "rush order"-proces. Indien dit proces dat voorlopig nog niet getest werd door de OLO's nog bepaalde aspecten niet dekt, kan in het kader van de discussie omtrent een ISLA provisioning nog een speciale behandeling toegevoegd worden bovenop de kortere SRD.

STARTTERMIJNEN

Belgacom heeft de volgende clausule toegevoegd in artikel 10 van BROBA 2008 Annex Basic SLA omtrent de start van de termijnen:

(timers) start running as from the first working day after reception of the order or other Beneficiary message, unless otherwise specified.

Belgacom meldt dat dit altijd al zo geweest is maar dat dit onvoldoende gepreciseerd was in het aanbod. De huidige aanpassing heeft als doel dit te doen. Het zou anders niet redelijk zijn dat een bestelling die in de loop van de dag of zelfs helemaal op het einde van de werkdag wordt verstuurd nog op dezelfde dag zou worden gerekend, want dan is er een werkdag verloren voor de uitvoering. (Noteer dat bestellingen ook na de werkuren kunnen worden verstuurd). Het is niet meer dan redelijk dat Belgacom over de volle termijn beschikt om een bestelling uit te voeren (anders wordt de uitvoeringstermijn verkort).

Het Platform merkt op dat de definitie interpreteerbaar is op verschillende manieren. Wanneer een aanvraag binnenkomt bij Belgacom op dag 0, uur X dan stopt volgens hen de termijn dag 1 op de volgende werkdag op uur X. Deze extra dag die Belgacom zich hier toe-eigent in het volledige SLA-document is niet aanvaardbaar en moet volgens hen overal ongedaan gemaakt worden. Als een bestelling voor een BROBA II with voice without SNA op dag X gegeven wordt, dan moet de validatie uiterlijk op dag X + 5 WD gebeuren (en niet op X +1 WD + 5 WD)

Uit reacties van de OLO's begrijpt Belgacom dat zij dat anders zien en termijnen rekenen van uur tot uur. Dat is niet redelijk en operationeel niet haalbaar (planning, verwerking, vergadering, verslag, ...).

Het Instituut verduidelijkt dat als de termijn zegt 1 werkdag, dan wordt bedoeld dat voor het eind van de volgende werkdag deze actie moet opgeleverd worden.

VALIDATIETERMIJN 95%

De validatietermijn slechts in 95% van de gevallen in acht nemen zoals voorgesteld in BROBA 2008 is volgens Scarlet en het Platform onaanvaardbaar laag. Er moet gestreefd worden naar 100% validatie binnen 5 werkdagen. Elke validatie die langer duurt veroorzaakt problemen bij de begunstigde.

De invoering van PILA zou de validatie aanzienlijk versneld moeten hebben aangezien veel meer aspecten volledig geautomatiseerd zijn. Daarom is het volgens het Platform volslagen onaanvaardbaar dat het grootste deel van het resterende manuele werk niet binnen 5 werkdagen kan gedaan worden.

Als alternatief voorstel kan Belgacom 99% aanvaarden. Daarna stelt Belgacom voor deze op basis van de opvolging van de KPI's aan te passen indien niet realistisch.

Het Instituut gaat akkoord met een 99% validatietermijn.

Bindend karakter

Het Platform merkte tijdens de voorafgaande raadpleging betreffende BROBA 2008 op dat validatie een essentiële stap is in een goede en snelle oplevering; daarom moet de validatietermijn opnieuw bindend gemaakt worden zoals in BROBA 2005 het geval was.

Het Instituut merkt op dat er nergens in het referentieaanbod staat dat deze termijn indicatief is. Belgacom is verplicht om deze termijn na te leven. Ondanks het feit dat er door het BIPT geen compensaties vastgelegd zijn, kunnen de operatoren nog steeds een schadevergoeding van Belgacom eisen indien ze schade oplopen als Belgacom zijn verplichtingen i.v.m. validatie niet nakomt.

Dit wordt ook bevestigd in de beslissing m.b.t. BROBA 2007:

De validatietermijn mag niet louter benaderend zijn. Deze is belangrijk opdat de begunstigde zijn eigen planning kan maken en moet dus bindend blijven.

Het gaat wel degelijk over een tussentijdse termijn in het installatieproces maar de inhoud is belangrijk voor het deel "begunstigde" van de installatie bij de eindgebruiker. De begunstigde moet in staat zijn zijn eigen interventies te plannen en voornamelijk zijn klant tijdig op de hoogte te brengen van een bezoek ter plaatse (deze laatste zou vakantie kunnen nemen van dag op dag en wanneer een validatiedatum pas laat wordt doorgestuurd, kan dat leiden tot gemiste afspraken, wat Belgacom terecht als heel storend ziet voor het gehele proces).

Net zoals Belgacom meer striktheid eist van de begunstigten om de prestaties te verbeteren, zo kunnen ook de begunstigten meer striktheid eisen op dat vlak. De sanctie voor de niet-naleving van de verzendingstermijn voor de validatiedatum zal bestaan in de mogelijkheid voor de begunstigde om over te gaan tot een "change date" voor de betrokken lijn die helemaal kosteloos is aangezien deze bestelling had kunnen worden voorkomen indien de validatiedatum op tijd was ontvangen.

FIRST TIME RIGHT

Het Platform stelde in 2007 een hoog percentage fouten vast tijdens installaties en vraagt daarom om "Trouble Ticket 'first time use' procedure" uit BROBA 2005 (sectie 4.1.0) opnieuw in te voeren en te versterken:

4.1.0 Trouble ticket 'first time use'

If a trouble ticket is opened in a time-window of five working days after a provisioning done timer has been notified to the Beneficiary by Belgacom, and the trouble has a cause excluding the cases in which Beneficiary or its end user is responsible or in the case of force majeure, the first issued provisioning done timer is nullified and considered to be wrongfully issued
Only the closing of the trouble ticket determines the provisioning done timer
This closing is to be confirmed by sending a message through the secured electronic e-mail system or by sending a fax as a backup procedure, applying the same timer as the normal provisioning done timer
The provisioning timer escalation is calculated taking into account the date of closing of the trouble ticket, excluding the days (except one) between the provisioning done timer that was wrongfully issued by Belgacom and the opening of the trouble ticket.

Qua versterking stelt het Platform de volgende aanpassingen voor:

- Trouble Tickets die geopend worden binnen 10 werkdagen na de provisioning DONE termijn worden gedefinieerd als 'first time right' Trouble Ticket;
- een speciaal reparatieproces zou moeten vastgelegd worden waarbij het via een speciaal voorbehouden 0800-nummer mogelijk moet zijn om het probleem snel te lokaliseren en het op te lossen. Dit team zou ook in staat moeten zijn om snel te controleren of de bestelde configuratie overeenkomt met wat er opgeleverd is.

Daarnaast merkt het Platform op dat de KPI's 'First Time Right' goed gevolgd moeten worden door het BIPT en het BIPT moet overwegen om een KPI 'repair termijn First Time Wrong' in te voeren.

Belgacom merkt op dat de FTR-percentages heel hoog liggen, maar dat indien er iets misloopt dit buiten de redelijke beheerbare mogelijkheden van Belgacom ligt. Het bestelproces is dan afgesloten en de enige efficiënte en praktische manier is om dan in het repair-proces een oplossing te zoeken. Dit werkt vandaag operationeel goed.

Belgacom merkt op dat het 'first time use'-proces operationeel onbeheersbaar is om verschillende parallele processen op te zetten voor repair. Dit kan alleen maar afbreuk doen aan de inspanningen en de middelen volgens Belgacom.

Het Instituut zal dit proces niet toevoegen aangezien dat de operationele complexiteit zou verhogen. Indien de KPI omtrent FTR problematisch wordt, zal het Instituut echter bijkomende stappen ondernemen.

STOP CLOCK

Het Platform vroeg in zijn raadplegingsreactie om het principe van de stop clock op te nemen in het document aangezien dit vanaf de lente van 2008 opnieuw zal gebruikt worden. Het Platform merkt op dat een stop clock enkel gebruikt mag worden indien een installatie niet kan plaatsvinden omdat de klant niet thuis is. Een reparatie moet volgens het Platform door Belgacom sowieso uitgevoerd worden ook indien de klant niet thuis is, dus dat zou geen aanleiding mogen geven tot een stop clock.

Het is niet normaal dat de overgang naar "hold" leidt tot het verlaten van de SLA. Opdrachten zoals "hold", "change date" moeten aanleiding geven tot een "stop clock". Dat is momenteel niet mogelijk omdat in het follow-upsysteem van Belgacom de opdracht van referentie verandert. Dat is tegenstrijdig met de nieuwste trend waarbij de volledige bestelling moet

kunnen worden gevolgd tot aan de levering. Het Instituut heeft in het kader van het besluit betreffende BROBA 2007 van 29 november 2006 aan Belgacom gevraagd om hiervoor een oplossing te vinden bij de eerste release via aanpassingen aan het BROBA/BRUO-systeem begin 2008.

Om te vermijden dat de lijnen met de status "hold" worden uitgesloten van de SLA omdat de installatietermijn ervan niet kan worden gemeten, moet Belgacom aanvaarden om gegevens te gebruiken die de begunstigden ter zake kunnen leveren.

De begunstigden verklaren dat ze geen "stop clock" aanvaarden op basis van een "hold" die werd gegenereerd door Belgacom. Behoudens bewijs van onrechtmatig gebruik van een "hold" om een bestelling uit te sluiten uit de SLA, kan het Instituut een dergelijke werkwijze niet goedkeuren.

Het BIPT wil hier opmerken dat indien Belgacom de vastgelegde afspraak niet nakomt (appointment missed), de SLA-termijn van kracht blijft (zonder stop clock) en het BIPT van Belgacom verwacht dat de nodige inspanningen geleverd worden om de installatie van de eindgebruiker alsnog binnen de vastgelegde SLA-termijn (of met minieme vertraging) op te leveren.

COMPENSATIES

HET BELANG VAN COMPENSATIES

De compensaties in de referentieaanbiedingen hebben tot doel Belgacom aan te zetten een goede dienstverlening te leveren en een stimulans te zijn voor een trouwe leverancier om toekomstige investeringen te doen zodat de verbintenissen worden nagekomen. Het is een drogbeeld te denken dat de compensaties een leverancier zouden kunnen afschrikken.

Om de compensaties te verantwoorden moeten we het belang onderstrepen van de ontwikkeling van breedband en het feit dat de begunstigden afhankelijk zijn van de levering door Belgacom. Zij moeten aan hun klanten kunnen meedelen wanneer de installatie wordt uitgevoerd.

Nieuwe klanten van een begunstigde veel te lang laten wachten op een nieuwe aansluiting kan bijzonder nadelige gevolgen hebben: vooreerst zal de klant de laattijdige installatie interpreteren als onbehoorlijke dienstverlening vanwege de begunstigde, hoewel deze maar een gedeeltelijke verantwoordelijkheid heeft op het al dan niet naleven van installatietermijnen door Belgacom. Belgacom merkt op dat bovenstaande paragraaf ten onrechte alle schuld bij Belgacom legt. Het Instituut merkt echter op dat in de huidige paragraaf gezegd wordt dat een OLO slechts een gedeeltelijke verantwoordelijkheid draagt, dus Belgacom en de OLO zijn samen verantwoordelijk voor de snelle oplevering en beiden kunnen de oorzaak zijn van vertragingen.

Als gevolg van de trage oplevering krijgt de begunstigde een slechte naam door omstandigheden waarin hij niet noodzakelijk een verantwoordelijkheid heeft. Een gevoerde publiciteitscampagne wordt op die manier contraproductief. Ten slotte kan niet uitgesloten worden dat de nieuwe klant, het wachten beu, zich afkeert van de begunstigde (en bijvoorbeeld terugkeert naar Belgacom.) De rechtstreekse financiële nadelen voor de begunstigde zijn in een dergelijk scenario evident: verlies van (potentiële) klanten, de kosten voor de publiciteitscampagne die niet renderen zoals verwacht, enz.

Er zijn echter ook nadelen aan verbonden die moeilijker te begroten zijn, en bijzonder moeilijk te herstellen, met name het verlies van goede naam en het bekomen van een

ongunstige reputatie als operator waarbij men zo lang moet wachten op aansluiting dat het de moeite van de overstap als gebruiker niet loont.

Het niet nakomen van de installatietermijnen kan zodoende bijzonder nadelige gevolgen hebben voor een begunstigde, maar ook voor de mededinging in het algemeen als voor de gebruiker: deze laatste wordt haast verhinderd – tenzij hij vrede wil nemen met een lang wachten op installatie - om gebruik te maken van een aanbod dat hem om welke reden dan ook (financieel, technisch,...) aantrekkelijk leek.

Om efficiënte diensten te kunnen leveren, is het van belang dat de onderliggende processen betrouwbaar en voorspelbaar zijn met een minimum aan uitzonderingen.

COMPENSATIES PROVISIONING

Het Instituut is van oordeel dat het gegrond is om rekening te houden met de vertraging in termen van verbruik en dat de boetes worden berekend volgens kalenderdagen. Dit is altijd al het geval geweest aangezien een klant die zonder internet zit ook in het weekend last heeft van het niet-uitvoeren van een reparatie.

Waarom dan beboeten op een dag dat de leverancier toch zijn verbintenis niet kan nakomen, daar het geen werkdag is? Het is de logica zelve dat als de termijn in werkdagen is ook de vertraging in die eenheid wordt bepaald.

Op dit ogenblik zijn de boetes vastgelegd op € 10 per kalenderdag vertraging met een maximum van € 120. Het Instituut moet echter vaststellen dat er na 12 kalenderdagen geen stimulans meer is om de installatie op tijd op te leveren. Het Platform benadrukt dat de compensaties niet hoog genoeg zijn om voldoende druk op Belgacom te zetten zodat de reparatie uitgevoerd wordt binnen de SLA. Het Instituut zou dit willen oplossen door een dubbele compensatieregeling in te voeren.

Aangezien de 99% termijn 10 werkdagen na het verstrijken van 95% termijn begint te lopen, worden de compensaties van de 95% termijn beperkt in de tijd (verstrijken van de 10 werkdagen) met een compensatie van € 10 per kalenderdag. Zijn de installaties die onder de 95% termijn vallen nog niet opgeleverd na die 10 werkdagen dan zitten ze sowieso vervat in de 99% termijn waarbij er € 5 per kalenderdag compensatie gevraagd wordt.

Hieronder wordt het nieuwe mechanisme vergeleken met wat er van toepassing was de afgelopen jaren:

BRUO/BROBA 2006	eerste 7 dagen: 25% maandelijkse kosten / kalenderdag daarna: 20% maandelijkse kosten / kalenderdag + installatiekosten
BRUO/BROBA 2007	€ 10 per kalenderdag vertraging met een maximum van € 120
BRUO/BROBA 2008 Voorstel ontwerpbesluit	95% termijn: € 10 per kalenderdag vertraging (tot aan het verstrijken van 10 werkdagen) 99% termijn: € 5 per kalenderdag vertraging

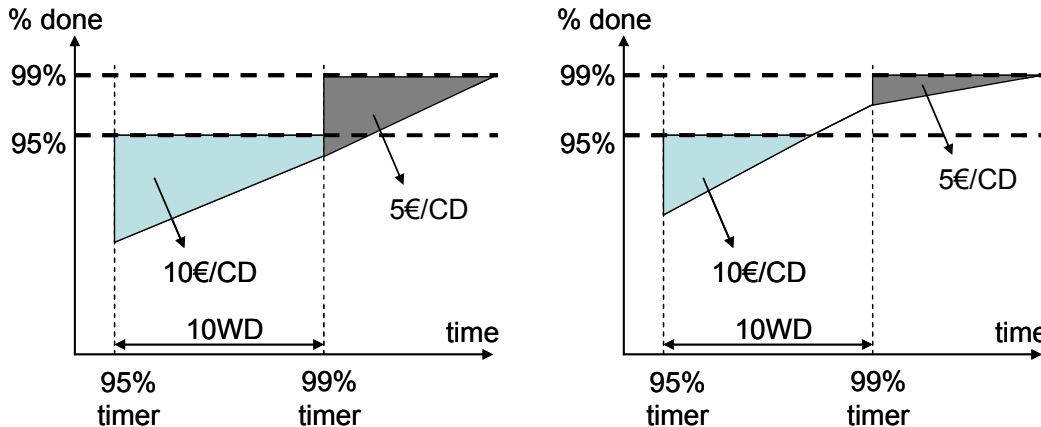
Bovendien moet in het aanbod worden bepaald dat elk van de partijen op het BIPT een beroep kan doen om na te gaan of de berekening van de geëiste boetes met het referentieaanbod overeenstemt.

Belgacom betreurt de verhoging van de reeds vrij hoge boetes en [confidentieel]

Het Platform vindt het BIPT-voorstel voor compensaties te complex en stelt een alternatief voor dat een extra stimulans is om zo snel mogelijk op te leveren:

- indien 95% en 100% termijnen nagekomen worden, is er geen compensatie
- indien 95% niet nagekomen: € 10 per kalenderdag per bestelling zonder plafond voor **alle** bestellingen die na opleveringstermijn van de 95% termijn niet zijn opgeleverd
- indien 95% nagekomen en 100% niet: € 10 per kalenderdag per bestelling zonder plafond voor alle bestellingen die na opleveringstermijn van 100% termijn niet zijn opgeleverd

Het Instituut blijft bij zijn standpunt en verduidelijkt de compensaties met volgende figuur:



*Compenastiemechanisme Provisioning
(WD= working days, CD = calender days)*

COMPENSATIES REPAIR

Kalenderdagen

Het Platform benadrukt dat de compensaties niet hoog genoeg zijn om voldoende druk op Belgacom te zetten zodat de reparatie uitgevoerd wordt binnen de SLA. Compensaties zouden ook moeten betaald worden per kalenderdag aangezien de impact van een niet-uitgevoerde reparatie zich niet beperkt tot werkdagen.

Belgacom kan de beweringen van het Platform niet onderschrijven. De boetes zijn reeds zeer hoog en leiden tot reële compensaties voor de OLO's in zoverre Belgacom de SLA niet nakomt. Hogere boetes zouden disproportioneel zijn en een niet-uitvoering van de SLA lucratiever maken dan de SLA wel uit te voeren. Zodoende zouden onrealistisch lage termijnen een goede zaak zijn.

Het Instituut verduidelijkt dat de SLA-compensaties voor repair gebeuren op basis van kalenderdagen en niet op basis van werkdagen. Dit is altijd al het geval geweest aangezien een klant die zonder internet zit ook in het weekend last heeft van het niet-uitvoeren van een reparatie.

10%

Het Platform vraagt het verwijderen van de clausule die 10% van de langst durende reparaties uitsluit voor compensaties.

Belgacom merkt op dat in het kader van repair 100% binnen de termijn onmogelijk is vermits technische problemen heel moeilijk te vinden zijn en de termijn dus niet enkel afhankelijk is van de inspanningen en de middelen, maar ook van onbekende factoren eigen aan de technische omgeving van het netwerk (bijv. een lijn kan gestoord worden door een verandering in een nabijgelegen distributienetwerk van elektriciteit, een verandering in de ondergrond, enz.). Er zijn ook externe factoren zoals gemeentelijke vergunningen die een rol spelen.

Belgacom heeft bovendien grote problemen met de wrongful repair die het nakomen van de repair-termijnen bemoeilijkt. Een aanpassing van de 90% is dan ook niet aanvaardbaar zolang de wrongful repairs zo hoog zijn. Belgacom kan voorstellen om het percentage naar 95% te verhogen indien het aantal wrongful repairs onder de 10% zakt. Immers in dat geval kan Belgacom beter de SLA nakomen.

Het Instituut is van mening dat alle reparaties binnen een aanvaardbare termijn opgelost moeten worden. Het Instituut heeft echter ook begrip voor de wrongful repair problematiek en stelt volgende regels voor afhankelijk van het aantal wrongful repairs:

% wrongful repair	% repairs binnen SLA-termijn
$x \leq 10\%$	99%
$10\% < x \leq 20\%$	95%
$x > 20\%$	90%

Plafond compensaties

In het kader van het BROBA 2008 heeft Belgacom een plafond van 120 euro voorgesteld voor de compensaties in het geval van niet-naleving van repair-termijnen. Het Instituut heeft voorgesteld om de toevoeging van dit plafond van 120 euro ongedaan te maken.

Voor Belgacom is het voorstel niet aanvaardbaar. De boete van 10 EUR en het plafond is opgelegd door het Instituut na discussie. Het is een gangbare praktijk dat een plafond wordt opgelegd. Het BIPT merkt op dat er nooit een plafond is toegevoegd voor repair.

Het BIPT blijft bij zijn standpunt en laat het plafond in het BROBA-voorstel verwijderen. Klanten die plots zonder internet zitten en lang op een reparatie moeten wachten, zullen niet nalaten van operator te veranderen of het imago van de alternatieve operator te schaden door tegen kennissen of de pers hun slechte ervaringen met die OLO te vertellen.

LINK FORECASTS & COMPENSATIES

De compensaties in de referentieaanbiedingen hebben tot doel Belgacom aan te zetten een goede dienstverlening te leveren.

Het BIPT zou willen opmerken dat de link tussen SLA en forecasts Belgacom niet ervan vrijpleit om voor de best-effortinstallaties ook een deftige dienstverlening te leveren. Het is

immers niet uitgesloten dat de alternatieve operatoren indien dit niet gebeurt compensatie zullen eisen voor de eventuele schade die ze hierdoor oplopen via de rechtbank.

BIJKOMENDE COMPENSATIES

Het Platform is van mening dat er in een bijkomende compensatie moet voorzien worden in de volgende gevallen:

- Reparatie van de dienst gebeurt niet binnen de SLA-termijn

De recente PILA-problemen waarbij honderden eindgebruikers heel lang op een oplossing moesten wachten, tonen volgens het Platform aan dat de huidige compensatie geen voldoende stimulans is om Belgacom te verplichten snel een oplossing te zoeken in geval van problemen.

- Een reparatie die verkeerdelijk als 'wrongful repair' wordt bestempeld door Belgacom

Het Platform wil in dit geval een compensatie van Belgacom omdat het nodeloos een technische interventie moeten uitvoeren om te bewijzen dat het probleem toch bij Belgacom ligt. Als compensatie wordt hetzelfde bedrag als voor een wrongful repair voorgesteld omdat gelijkaardige kosten gemaakt worden.

- Verschillende TT's zijn nodig om een probleem op te lossen

Het Platform merkt op dat in bepaalde gevallen de reparatie door Belgacom niet voldoende was en dat er een bijkomend TT moet aangemaakt worden om het probleem volledig op te lossen. Het Platform stelt ook hier het bedrag van een wrongful repair voor als compensatie.

Belgacom merkt op dat voor reparaties buiten de SLA-termijn reeds boetes bestaan. De recente PILA-problemen (die niet mogen overdreven worden) zijn volgens Belgacom vreemd aan de efficiëntie van het reparatieproces, en kunnen dan ook geen argument vormen in dit kader.

Compensatie voor wrongful repair is voor Belgacom onaanvaardbaar en hetzelfde bedrag is disproportioneel omdat de wrongful repair fee niet meer doet dan de werkelijke reële en meetbare kosten dekken. Het Platform stelt dat het geen dergelijke kosten kan bewijzen. Het derde punt komt op hetzelfde neer als het tweede.

Het Instituut voegt deze bijkomende compensaties niet toe. Er is reeds een repair-compensatie voorzien en voor de twee andere compensaties kan het Instituut niet aantonen dat de kosten die de OLO oploopt, gelijkaardig zijn aan de wrongful repair fee. Dit evenredigheidsprincipe werd trouwens door het Hof van Beroep vernietigd.

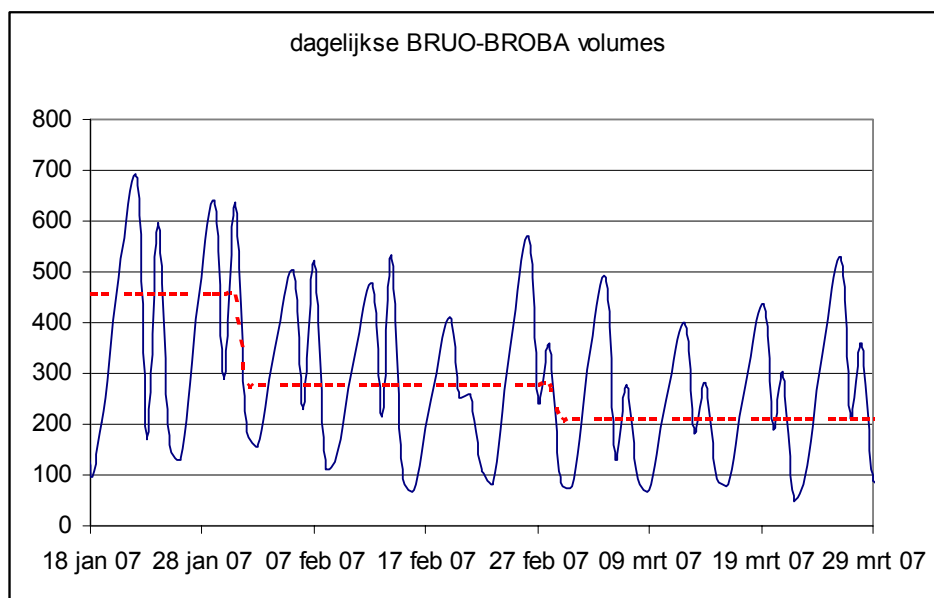
DAGELIJKSE SPREIDING

Indien de schommelingen van de bestellingen die op werkdagbasis bij Belgacom geplaatst worden te onregelmatig verlopen, kunnen een deel van de bestellingen uitgesloten worden van een mogelijke compensatie. Om de redelijke schommeling te bepalen, wordt momenteel de volgende maatstaf gehanteerd: volumes in de forecast voor de betrokken maand gedeeld door het aantal werkdagen in deze maand verhoogd met 30%.

Wanneer het aantal bestellingen op een werkdag hoger is, kan een gelijk deel van de bestellingen in mindering worden gebracht op het aantal bestellingen dat in aanmerking kan komen voor compensatie.

TOEGESTANE AFWIJKING

Door het toevoegen van een beperkte afwijking op de dagelijkse inflow wil Belgacom vermijden dat een alternatieve operator op één dag zijn volledig maandvolume bestelt, maar een zekere afwijking van dag tot dag is heel logisch en zal tevens periodiek terugkeren. Op bepaalde dagen van de week (zoals zaterdag) is de verkoop nu éénmaal hoger dan op andere dagen waardoor een gelijkmatige spreiding over alle werkdagen van de week sowieso onrealistisch is. Dit blijkt ook uit onderstaande figuur waarbij de dagelijkse volumes voor alle BRUO/BROBA-producten voor alle operatoren samen afgebeeld worden:



*Dagelijkse BRUO/BROBA-volumes voor alle operatoren samen
(Maandelijks gemiddelde in stippellijn)*

Daarnaast moeten alternatieve operatoren de mogelijkheid hebben om promotiecampagnes te lanceren op het moment dat zij verkiezen. Een dergelijke beperking op de dagelijkse volumes kan in dat opzicht belemmerend zijn voor de concurrentie op de markt.

Een dergelijke clause wou een redelijke spreiding invoeren en misbruik voorkomen maar het Instituut stelt op basis van bovenstaande figuur vast dat de huidige spreiding van 30% tegenover het daggemiddelde over een maand berekend (in stippellijn aangeduid op de figuur) niet realistisch is en alle alternatieve operatoren hier tegen zondigen. De huidige clause kan dus gebruikt worden om geen compensaties te moeten betalen.

Een maand telt gemiddeld 21 werkdagen, dus er wordt elke werkdag ongeveer 5% van het maandvolume aangevraagd. Op maandag en na feestdagen kan dit volume waarschijnlijk bijna dubbel zoveel zijn aangezien er tijdens het weekend en/of feestdag ook verkoop mogelijk is via winkels of onlineverkoop en deze vaak hoger ligt dan gedurende de week.

Het Instituut stelt daarom voor dat elke dag maximaal 10% van het maandvolume mag aangevraagd worden. Bijkomende aanvragen worden best effort behandeld als de OLO de oorzaak is van de slechte spreiding.

Het spreekt voor zich dat in de forecasting duidelijk kan worden gemaakt of de weekvolumes sterk zullen afwijken, bijvoorbeeld door het lanceren van een promocampagne in het midden van die maand. Deze volumes vallen dan natuurlijk wel onder SLA als aan de aangekondigde en aangepaste spreiding voldaan wordt.

Belgacom merkt op dat een operator nog voor de helft van de maand onder SLA-voorwaarden zijn forecast kan hebben uitgeput in het nieuwe voorstel. Als daarenboven de overige bestellingen in best effort dienen behandeld te worden, dan ziet Belgacom niet in waarom er nog een afwijking wordt bepaald. Op korte termijn moet de productiecapaciteit constant zijn en dus een verhoging van het volume, een verlenging van de termijn betekenen. Belgacom dringt erop aan om niet aan het afwijkingpercentage en de dagelijkse spreiding te raken aangezien deze anders alleen maar een verdere kwaliteitsdaling van de SLA zullen veroorzaken.

Het Platform gaat akkoord met het BIPT-voorstel van 10% op volgende voorwaarden:

- Binnen SLA-oplevering indien dagelijks volume 5 dagen na elkaar niet hoger is dan 10% van het maandvolume
- Belgacom de resterende bestellingen als best effort uitvoert
- Vertraging in validatie door Belgacom geen reden is om niet binnen SLA op te leveren (bijv. als gevolg van backlog door IT-problemen)
- De OLO de oorzaak is van de slechte spreiding

Het Instituut blijft bij zijn standpunt aangezien een zwaardere verplichting de concurrentie op de markt zou belemmeren.

BEST EFFORT VS. NIET UITVOEREN

Belgacom meldt in artikel 12 dat het vanaf 2008 alle bestellingen die te ver afwijken van het dagelijkse maximumvolume (d.i. 130%) niet langer zal aanvaarden in plaats van op te leveren op een best-effortbasis.

Belgacom heeft deze aanpassing doorgevoerd omdat er anders een fundamentele ondermijning zou kunnen gebeuren van het forecastingsysteem. Als de intake zou moeten gebeuren van alle bestellingen (dus sommige op best effort), dan zal de operator die maximaal bestelt in het begin van de maand sowieso de middelen opgebruiken en zodoende met de voorziene capaciteit voor andere operatoren gaan lopen, wat onaanvaardbaar is voor Belgacom. Het saldo niet verwerken is bijgevolg de enige werkbare manier om daadwerkelijke SLA-garanties te kunnen geven. Belgacom merkt op dat dit systeem niet in de weg staat dat een operator zijn forecasts overschrijdt.

Het Platform merkt op dat het niet-behandelen van bestellingen onaanvaardbaar is. Belgacom zal voor zijn eigen retailafdeling ook geen bestellingen weigeren. Orders niet behandelen is volgens hen onaanvaardbaar omdat dit niet te overziene problemen in de provisioningsystemen van de begunstigde oplevert. Een bestelling moet behandeld worden conform de afspraken en Belgacom moet hier hoe dan ook op reageren (met een validatie, een weigering, ...). Niet behandelen is geen optie. Deze bestellingen blijven namelijk openstaan bij de begunstigde.

Het Platform merkt op dat hierdoor de commerciële flexibiliteit en promotionele activiteiten van de OLO's ondermijnd worden aangezien het rekening houdt met de verkoopsactiviteiten gedurende het weekend. Daarnaast is het weinig realistisch dat een afwijking van 30% de totale werkbelasting van Belgacom zeer zou beïnvloeden. De OLO's hebben veel lagere volumes dan Belgacom retail.

Het niet behandelen is volgens Belgacom de enige beheersbare manier om de inflow onder controle te houden anders lopen overruns en foutieve forecasting via de best effort samen met de voor SLA voorziene capaciteiten en worden de volledige operaties in de war gestuurd.

Belgacom moet de aanpassing ongedaan maken want het BIPT kan niet akkoord gaan met het weigeren van deze bestellingen. Deze moeten zo goed mogelijk uitgevoerd worden om de dynamiek van de markt niet te belemmeren. Een zekere afwijking van dag tot dag is heel logisch en zal tevens periodiek terugkeren. Daarnaast moeten alternatieve operatoren de mogelijkheid hebben om promotiecampagnes te lanceren op het moment dat zij verkiezen. Een dergelijke beperking zou de concurrentie op de markt te zeer belemmeren en anderzijds aanleiding geven tot een overforecasting bij elke operator.

NIEUWE PROCEDURES

OLO delivered NTP

Met een formule zoals "OLO delivered NTP" zou de noodzaak aan bezoeken van techniciens van Belgacom bij de eindgebruiker aanzienlijk kunnen verkleinen en dus ook het meer problematische gebruik van de termijnen. Dat zou eveneens het aantal gemiste afspraken doen dalen die zwaar drukken op de activiteiten van alle partijen.

Belgacom wil alvorens verder te gaan met de OLO delivered NTP, eerst het NTP-proces (waarbij via een script wordt nagegaan of reeds een NTP aanwezig is) invoeren. Dit is een manier om op korte termijn tot een vermindering van de installaties met bezoek bij de eindgebruikers te komen en die niet verloren is in een scenario van OLO delivered NTP, hetgeen voor Belgacom een bespreekbaar scenario is (op voorwaarde uiteraard dat de voorwaarden correct worden ingevuld). Het Instituut vraagt aan de partijen om hieromtrent begin 2008 een discussie op te starten.

ISLA-provisioning

Het Platform herhaalt in het kader van dit ontwerpbesluit opnieuw zijn vraag voor de invoering van een ISLA-provisioning:

- vaste boetes indien termijnen van basis-SLA niet worden nagekomen
- nakomen van 4 tijdspannes: voor/na 10, voor/na 15
- grondige tests uitvoeren
- contactgegevens van Belgacom-techniciens doorgeven

Naast deze basiselementen in de ISLA-provisioning, vragen ze ook volgende opties die afzonderlijk betaald moeten worden:

- "rush order"-procedure van 3 werkdagen met inbegrip van boete indien niet nageleefd
- onderzoek ter plaatse

Het Instituut vindt dit een redelijke vraag. Het Instituut zou van de alternatieve operatoren willen horen hoe groot de te verwachten volumes per jaar zijn voor een dergelijke ISLA-provisioning en vraagt aan Belgacom om eventuele operationele bezwaren betreffende dit voorstel duidelijk te maken.

Indien er geen onoverkomelijke zaken opduiken, zal het Instituut in het definitieve besluit aan Belgacom vragen om tegen 1 februari 2008 een addendum hieromtrent aan het BIPT over te maken.

Belgacom begrijpt echt niet hoe het Instituut dit een redelijke vraag kan vinden, daar het tegengesteld is aan het industrieel proces met massabestellingen waarin het BRUO en het BROBA draaien. Volgens Belgacom heeft de ISLA-provisioning geen zin, aangezien

- met 4 tijdspannes werken onmogelijk is, en bovendien een negatief effect heeft op de werking en de productiviteit. Het systeem met het voorafgaand opbellen van de klant is trouwens efficiënter.
- Belgacom de lijn reeds test alvorens op te leveren en er geen twee niveaus zijn van provisioning dienaangaande.
- de contactgegevens van de technici ook niet worden meegedeeld in andere industriën
- Belgacom kan niet voorafgaandelijk op een rush order van 3 dagen committeren.
- een SLA van 3 dagen onmogelijk is na te komen zonder afzonderlijke middelen of het herplannen van vastgelegde bestellingen om voorrang te geven aan een rush order.
- dit ontwikkelingen vergt op systeemniveau en met impact op het standaard-provisioning-proces.
- het SRD-systeem de behoefte van een snellere oplevering voldoende opvangt.

Het Platform zal een indicatie van volumes voor ISLA-provisioning aan het BIPT overmaken maar merkt wel op dat die sterk afhankelijk zijn van de kostprijs en de termijnen voor SLA & ISLA.

Het Instituut is van mening dat een diepgaande discussie over dit onderwerp moet gevoerd worden en een proces uitgewerkt moet worden dat aanvaardbaar en operationeel haalbaar is voor beide partijen. Dit zal gebeuren in het kader van de ISLA-herziening in de loop van 2008.

ISLA Repair

Het Platform vraagt om de ISLA repairtermijn voor het BROBA terug te brengen naar 4 uur zoals het geval is voor het BRUO.

Belgacom heeft steeds de termijn van 4 uur betwist aangezien die gebaseerd is op bepaalde retail SLA's die niets met BRXX-aanbiedingen te maken hebben. Het voornaamste probleem met de ISLA is volgens Belgacom niet het aantal uren, maar wel de mogelijkheid om 24 uur per dag en 7 dagen per week een repairactie te starten, en aldus snel tot een reparatie te kunnen overgaan. Maar bij veel repairacties stelt Belgacom vast dat een ticket wordt geopend en dat daarna naar een stop clock leidt omdat de klant niet aanwezig is op de site of er geen verdere permanentie is bij de OLO en onze technici ter plaatse moet zijn en dus niet verder kan. Dan wordt een afspraak gemaakt dikwijls de volgende dag of later. Bijgevolg maakt een SLA-garantie van 4 of 6 uur volgens Belgacom geen enkel verschil uit vanuit het standpunt van de klant en voor de dienstverlening aan die klant want het is slechts de cumulatie van termijnen gespreid over een langere periode. Het enige voordeel van een korte termijn is volgens Belgacom dan psychologisch of eventueel financieel d.m.v. compensaties.

De problematiek omtrent ISLA repair zal door het Instituut bekeken worden in de loop van 2008.

TOEPASSING VAN DEZE BESLISSING

De bovenstaande beslissing reikt elementen aan die gevolgd moeten worden om het BRUO & BROBA in overeenstemming te brengen met de reglementaire verplichtingen die Belgacom dient na te leven. Deze beslissing is, overeenkomstig de toepasselijke wettelijke bepalingen, bindend voor Belgacom.

Het BRUO & BROBA referentieaanbod moet integraal worden aangepast aan de opmerkingen in deze beslissing. Deze aanpassingen worden van kracht vanaf 1 januari 2008.

M. VAN BELLINGHEN
Lid van de Raad

G. DENEFF
Lid van de Raad

C. RUTTEN
Lid van de Raad

E. VAN HEESVELDE
Voorzitter van de Raad