



**INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX
ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS**

**DÉCISION DU CONSEIL DE L'IBPT
DU 19 NOVEMBRE 2008
CONCERNANT
LA REVISION DE BRUO & BROBA
ANNEX K – “MIGRATIONS”**

VERSION PUBLIQUE

Table des matières

Contexte.....	3
Cadre réglementaire applicable	3
Analyse	4
LETTER OF INFORMATION / LETTER OF AUTHORISATION	4
MIGRATIONS 'SINGLE LINE'	6
MIGRATIONS BASEES SUR DES PROJETS.....	7
MIGRATIONS DE MASSE	7
<i>250 migrations de masse/mois</i>	7
<i>Rolling forecast</i>	8
<i>Liste de transposition migrations de masse</i>	9
<i>Remarques spécifiques</i>	10
<i>Volumes mensuels</i>	10
SLA & TIMERS.....	10
Application de la décision	12
Voies de recours	12

CONTEXTE

Le 20 juillet 2007, l'IBPT a reçu une révision de l'Annex K de l'offre de référence BRUO et BROBA de la part de Belgacom. Cette 'Annex' traite des migrations entre BRUO et BROBA.

Pour préparer le présent projet de décision, l'IBPT a lancé le 25 juillet 2007 une consultation prospective par mail, demandant aux différents opérateurs BRUO/BROBA leurs réactions à l'annexe adaptée. L'IBPT a reçu des réactions de la Plate-forme et de Mobistar. Le 23 août 2007, l'IBPT a discuté de ces réactions avec Belgacom. Sur la base de cette réunion, Belgacom a encore transmis une version légèrement adaptée le 28 août 2007 à l'Institut.

Sur la base des réactions du secteur et de ses propres opinions, l'Institut a rédigé un projet de décision qui est soumis pour consultation au secteur du 16 octobre au 9 novembre 2007. L'Institut a reçu des réactions de Belgacom, de la Plate-Forme, de Telenet et de Mobistar.

L'Institut a discuté bilatéralement des réactions avec Belgacom le 22 novembre 2007 et ensuite Belgacom a transmis une version adaptée de l'Annex K à l'IBPT le 25 mars 2008. Cette version a été soumise pour consultation au secteur jusqu'au 14 avril 2008. L'Institut a reçu des réactions complémentaires de la Plate-Forme et de Mobistar. Les réactions supplémentaires ont été soumises à Belgacom par voie électronique le 4 août 2008 et Belgacom y a répondu le 23 septembre 2008.

Les adaptations déjà apportées par Belgacom dans sa version adaptée du 25 mars 2008 ne sont plus examinées dans ce document.

Après avoir traité les réactions, l'Institut a transmis une version adaptée du projet de décision aux régulateurs communautaires conformément aux principes contenus dans l'accord de coopération.

L'IBPT a reçu une réponse de la part du CSA le 4 novembre, du VRM le 7 novembre et du Medienrat le 17 novembre 2008, lesquels disent de pas avoir d'objections contre la décision.

CADRE RÉGLEMENTAIRE APPLICABLE

Conformément à l'article 59, §2 et §3, de la loi relative aux communications électroniques, l'IBPT a maintenu l'obligation pour Belgacom de publication de l'Offre de Référence BRUO en matière d'accès dégroupé et de l'Offre de Référence BROBA en matière d'accès à un débit binaire dans sa décision du 10 janvier 2008 relative à l'analyse de marché des marchés 11 et 12/2003¹.

L'obligation de publication d'une offre de référence est formulée comme suit par la loi:

Art. 59 § 2. Lorsqu'un opérateur est soumis à des obligations de non discrimination, l'Institut peut lui imposer de publier une offre de référence, qui soit suffisamment détaillée pour garantir que les opérateurs ne sont pas tenus de payer pour des ressources qui ne sont pas nécessaires pour le service demandé. Elle comprend une description des offres pertinentes réparties en divers éléments selon les besoins du marché, accompagnée des modalités et conditions correspondantes, y compris des tarifs.

§ 3. Nonobstant le § 1er, lorsqu'un opérateur est soumis à une des obligations au titre de l'article 61, § 1er, al. 2, 1°, l'Institut peut lui imposer l'obligation de publier une offre de référence telle que décrite au § 2, concernant l'interconnexion, l'accès totalement dégroupé ou l'accès partagé à la boucle locale ou à la sous-boucle locale, l'accès à un débit binaire, ou à une autre forme d'accès, selon le type d'accès qui doit être autorisé par l'opérateur concerné.

L'offre de référence doit être suffisamment détaillée de sorte que celui qui souhaite l'accès dégroupé ou l'accès au débit binaire ne doive pas payer pour des éléments de réseau ou des facilités qu'il

¹ Depuis la nouvelle Recommandation CE de décembre 2007, les marchés 11 et 12/2003 ont été renommés marchés 4 et 5.

n'estime pas nécessaires à la fourniture de ses services. Dans la décision du 10 janvier 2008, il est également clairement indiqué quels éléments doivent être repris dans l'offre de référence.

Belgacom ou chaque bénéficiaire de l'offre de référence peut proposer des modifications. Conformément à l'article 59, §4, de la loi relative aux communications électroniques, l'IBPT doit pouvoir modifier à sa propre initiative et à tout moment l'offre de référence afin de tenir compte de l'évolution des offres de Belgacom et des demandes des opérateurs alternatifs. Les modifications proposées ne sont apportées qu'avec l'accord de l'IBPT.

Comme prévu par l'article 59, §5, alinéa premier, de la loi relative aux communications électroniques, l'offre de référence doit être approuvée par l'IBPT préalablement à sa publication.

ANALYSE

LETTER OF INFORMATION / LETTER OF AUTHORISATION

La Plate-forme n'est pas en faveur de ce type d'avertissement de l'utilisateur final car l'exécution correcte relève de l'entière responsabilité de Belgacom et qu'une migration peut être transparente pour l'utilisateur final, certainement si le temps de coupure est très court. L'avertissement effrayerait le client inutilement, ce qui peut injustement empêcher la migration et entraver le développement de BRUO.

Belgacom souligne qu'une migration n'est pas effectuée à sa demande et que l'OLO doit informer son client de sorte que Belgacom ne puisse pas être accusée de "slamming" en cas de plaintes de la clientèle.

Belgacom insiste sur le fait que le système actuel fonctionne bien déjà depuis des années et qu'il n'y a pas de raison d'apporter des adaptations au principe. Toutefois, la Plate-forme n'est pas d'accord sur ce point étant donné que les OLO contestent cette Lol/oA depuis le début.

Telenet souligne que si le slamming est la motivation, qu'il doit alors y avoir un alignement sur l'offre BRIO où le slamming constitue une même problématique :

- Belgacom doit également soumettre ce type de Lol/LoA pour la migration du bénéficiaire vers le service de Belgacom
- Une preuve dans les 3 jours ouvrables est fournie à l'autre partie par mail ou fax
- Un document original dans les 10 jours ouvrables est fourni après la demande
- Un document est tenu à jour pendant maximum 6 mois

Belgacom confirme que les mêmes règles et obligations sont d'application en matière de LOI et de LOA issues des articles 3 et 4 sans distinction et discrimination pour tous les opérateurs, y compris Belgacom.

article	Remarques spécifiques
3	<p>L'Institut se demande si la LOI est utile si l'utilisateur final concerné n'a pas de service téléphonique de Belgacom.</p> <p>Belgacom souligne que la Letter of Information (LOI) (article 3) est importante pour informer correctement le client final sur une coupure éventuelle de sa ligne téléphonique suite à une action effectuée par son fournisseur large bande. Belgacom est d'accord d'uniquement obliger l'utilisation d'une LOI pour les migrations pour lesquelles un service téléphonique de Belgacom est présent.</p> <p>L'Institut demande à Belgacom de préciser ce point dans le texte.</p>

4	<p>L'Institut constate que le nouvel article 135² de la LCE exige déjà l'accord exprès préalable de l'utilisateur final pour combattre le slamming :</p> <p><i>L'activation d'un service de présélection, le transfert d'un service d'accès à l'internet ou d'un numéro par un opérateur sans l'accord exprès préalable écrit ou sur un autre support durable de l'utilisateur final, et sans information claire concernant le service de présélection, le service d'accès à l'internet ou le transfert du numéro est interdite.</i></p> <p>Belgacom fait remarquer que la Letter of Authorisation (article 4) vise à combattre le slamming. Belgacom souligne que l'article 135 de la loi télécoms fait en sorte qu'un accord exprès préalable de l'utilisateur final soit d'application à tous les opérateurs lors du transfert d'un service d'accès à internet.</p> <p>Pour ce qui est du contenu des lettres, les opérateurs alternatifs estiment que la formulation va plus loin que simplement préserver Belgacom du slamming. La Plate-forme estime que l'OLO même doit pouvoir déterminer le contenu en attendant que le risque de plaintes en raison du slamming soit neutralisé.</p> <p>Vu qu'un accord est déjà rendu obligatoire par la loi, il n'est pas nécessaire d'en prévoir une LoA dans l'offre de référence. L'IBPT demande à Belgacom de supprimer l'article 4, la LoA et toute référence à cette LoA.</p>
3	<p>La Plate-forme propose de limiter à un mois la durée de mise à jour de la preuve.</p> <p>Après s'être concerté avec l'Institut, Belgacom a déjà réduit la durée d'un an à 6 mois et l'Institut estime qu'une période de 6 mois est proportionnelle étant donné que le délai doit être suffisant pour transmettre les plaintes entrantes à l'opérateur en question et de continuer à les traiter.</p>
3	<p>Selon la Plate-forme, Belgacom peut uniquement demander ces documents suite à une plainte de l'utilisateur final et celle-ci doit être transmise à l'OLO.</p> <p>Pour des raisons de transparence et de limitation de la charge de travail administrative, l'IBPT marque son accord sur ce point et l'Institut demande à Belgacom d'adapter le texte "in case of doubt" de sorte qu'en cas de plainte d'un utilisateur final, seule celle-ci soit envoyée pour demander la notification de l'OLO à l'utilisateur final.</p>
3 + App. A	<p>Les opérateurs alternatifs estiment qu'il est inacceptable que Belgacom tente d'échapper à toute responsabilité par la formulation "<i>such information [...] will contain a section by which Belgacom is discharged of all liability for damages suffered as a result of the performance of the migration service and in particular in case of interruption of the voice service</i>"</p> <p>Les opérateurs alternatifs soulignent que Belgacom a une grande responsabilité pour que la migration des utilisateurs finals se passe facilement. Dans le passé, des problèmes sont survenus suite à l'envoi tardif des messages DONE, de données erronées dans le système informatique de Belgacom ou suite à la migration à une mauvaise date.</p> <p>Cette clause est contraire aux general terms and conditions de BROBA. La section 60 stipule "<i>In the event of a complaint by a Beneficiary's User, the liability of Belgacom</i></p>

² La nouvelle formulation découle de l'article 71 de la loi du 20 juillet 2006 portant des dispositions diverses (MB du 28 juillet 2006)]

	<p><i>may only be questioned by the Beneficiary if Belgacom, or a person Belgacom is responsible for, is at fault.”.</i></p> <p>L'IBPT demande à Belgacom de supprimer cette clause ainsi que la clause <i>“Belgacom n'étant pas à l'origine de cette intervention, elle n'est pas responsable des conséquences de cette interruption”.</i> dans l'appendice étant donné que Belgacom est en partie responsable de la migration correcte et rapide de l'utilisateur final.</p>
--	--

MIGRATIONS 'SINGLE LINE'

La Plate-forme demande d'ajouter les scénarios Carrier DSL vers BROBA WOV pour les migrations single line.

Belgacom se demande quelle sera l'importance de la demande. Et ce certainement en ce qui concerne Carrier DSL, vu les volumes fortement décroissants. Belgacom estime qu'il n'y a pas lieu d'élaborer un processus séparé pour le peu de migrations qui surviennent. Il est dès lors moins onéreux d'ensuite faire une désactivation du produit existant avant d'activer un nouveau produit. La Plate-forme souligne que cela interrompt les services pendant plusieurs semaines, car grâce à PILA, il n'est pas possible de demander un nouveau service tant que l'ancien est actif. La Plate-forme estime que c'est inacceptable.

En se basant sur le forecasting, l'Institut a constaté que la demande du scénario de Carrier DSL vers BROBA WOV n'était pas importante. Par conséquent, les opérateurs alternatifs devront utiliser des migrations basées sur des projets pour effectuer ces migrations car les ajouter comme processus standard serait disproportionné. La Plate-forme marque son accord sur ce point.

	Remarques spécifiques
	<p>Pour des raisons de transparence, l'IBPT tient, à la demande des OLO, à brièvement encore souligner que lorsqu'un utilisateur final résilie son abonnement 'voice' chez Belgacom et qu'il y a donc une migration single ligne d'une ligne with voice vers une without voice, avec le produit de gros chez le même opérateur, aucun frais de migration n'est porté en compte à cet OLO.</p> <p>C'est clairement indiqué dans l'annex 6 de BROBA et l'Annex H de BRUO.</p>
10	<p>La Plate-forme estime qu'elle doit injustement assumer la coordination de l'envoi du message de désactivation et d'activation. La Plate-forme souligne que cela interrompt les services pendant plusieurs semaines, car grâce à PILA, il n'est pas possible de demander un nouveau service tant que l'ancien est actif. La Plate-forme estime que c'est inacceptable.</p> <p>Belgacom souligne que les articles 9 et 10 sont prévus pour malgré tout prévoir des migrations de masse pour lesquelles aucun processus n'existe. Selon Belgacom, il est pour des raisons pratiques – justement en raison de l'absence d'un processus – nécessaire que l'opérateur assure lui-même la 'coordination' entre la désactivation et l'activation. Belgacom fait remarquer que les DSLAM permettent de détecter quand "une ligne est active" ou "synchronisé" ou "lorsqu'un modem est détecté" et de ce fait, il ne faut pas attendre les messages 'done' s'ils configurent et surveillent leur réseau à l'avance.</p> <p>L'Institut reprendra cet aspect dans une analyse opérationnelle qui est prévue dans les prochains mois de sorte que l'on puisse se faire une meilleure idée du mode de résolution de ce problème.</p>
14	La restriction de migration 'no pending order may be present on the line' doit, selon

les opérateurs alternatifs, être limitée dans le temps étant donné que par le passé, cela a parfois duré des mois avant que ce 'pending order' soit enlevé du système en raison de problèmes de logiciel bien que l'action ait déjà été effectuée.

Belgacom déclare que les travaux d'infrastructure sont la principale cause d'un statut "pending order present" relativement long. Lorsqu'un client veut changer d'opérateur et que son ancien opérateur a essayé au beau milieu de la procédure de 'change owner' de migrer ce client dans une migration de masse vers par exemple BRUO, cette action est empêchée par le fait qu'un pending order est présent sur la ligne. Selon Belgacom, il s'agit d'un nombre marginal de cas.

L'Institut reprendra cet aspect dans une analyse opérationnelle qui est prévue dans les prochains mois de sorte que l'on puisse se faire une meilleure idée de la fréquence et de la cause de ce problème.

MIGRATIONS BASEES SUR DES PROJETS

Pour ces migrations, les opérateurs alternatifs aimeraient fixer des directives dans l'offre de référence pour ce qui est du prix, du timing et du planning. La Plate-forme demande une définition claire des migrations basées sur des projets de sorte que ces migrations ne puissent pas augmenter de manière imprévue.

La Plate-forme demande des directives claires surtout lorsque des migrations basées sur des projets sont demandées car la barrière de volume des migrations de masse n'est pas atteinte. La Plate-forme estime qu'aucun coût supplémentaire ne devrait être facturé comparé aux migrations single line lorsqu'il ne s'agit pas de migrations spéciales. Dans le cas de migrations SDSL single line, selon les OLO, des conditions et processus SLA/ISLA clairs devraient être présentés afin d'éviter des retards supplémentaires et des coûts injustifiés.

L'Institut souligne que c'est logique d'avoir des coûts supplémentaires pour un traitement manuel des processus étant donné qu'actuellement, une fois plus de personnel est nécessaire pour traiter la demande que pour un traitement automatique.

Belgacom souligne qu'il s'agit de projets très différents et souvent très personnalisés pour lesquels il est difficile de proposer un canevas fixe en matière de prix, de timing et de planning. C'est justement l'avantage de ces projets que les opérateurs alternatifs mêmes puissent convenir eux-mêmes avec Belgacom du délai de livraison et des conditions contractuelles (donc en fait les aspects dépendant d'un Improved SLA).

L'Institut est d'accord pour ne pas ajouter de directives spécifiques, mais souligne toutefois que les opérateurs alternatifs peuvent toujours demander à l'Institut de vérifier pour certains projets si Belgacom effectue certaines migrations basées sur un projet à des tarifs orientés sur les coûts.

MIGRATIONS DE MASSE

250 migrations de masse/mois

Un opérateur alternatif estime que la limite de minimum 250 migrations de masse par mois est artificielle et non fondée. La migration de masse est en effet traitée par LEX et il n'y a pas de lien avec les migrations de masse sur les autres LEX qui justifient d'un minimum par mois. La suppression de cette limite mensuelle de 250 fera pratiquement totalement disparaître le besoin de certains scénarios de single line migration.

Belgacom explique que cette limite est d'application à tous les scénarios réunis et propose la formulation suivante pour plus de précisions:

250 lines per month (with possibility to mix different mass migration scenarios)

L'IBPT marque son accord pour adapter cette formulation dans l'Annex K.

La Plate-forme estime que ce seuil est artificiel. Si un plus petit LEX n'est pas prêt à temps, les opérateurs devraient avoir la possibilité de traiter ces lignes via des migrations de masse même si le seuil des 250 lignes n'est pas atteint.

Le planning pour le mois prochain est déjà fixé, donc il est logique qu'un report par un OLO d'une migration prévue, le LEX n'étant pas prêt à temps, ne puisse à nouveau être prévu dans le planning que deux mois plus tard lorsque l'OLO n'a pas prévu de migrations dans ce LEX le mois suivant.

Rolling forecast

Belgacom a ajouté un rolling forecast indicatif de 6 mois à l'Annex K afin d'augmenter la visibilité des ressources nécessaires afin de mieux planifier les migrations de masse.

Les opérateurs alternatifs font remarquer que le système actuel est plutôt complexe et que des compensations ne peuvent pas être demandées étant donné que certaines lignes ne peuvent pas être fournies pour des raisons indépendantes de leur volonté. Ces anomalies sont inévitables dans le cadre du processus actuel.

Belgacom considère que les OLO doivent demander la capacité qu'ils veulent et qu'ils sont également en mesure d'assumer afin d'éviter toute disparité entre les 'actuals' et le 'forecast'. En outre, il est également déraisonnable de vouloir tout effectuer au cours d'une période limitée et il est nécessaire d'étaler.

Selon la Plate-forme, il devrait également être possible d'arrêter la migration pour des raisons techniques tant que l'intervention n'a pas eu lieu et que Belgacom peut facilement migrer des autres lignes.

Belgacom estime qu'un point de non-retour a été atteint et qu'il y a suffisamment d'opportunités jusque là pour adapter la liste. En l'espace de vingt jours ouvrables pour la véritable réception, un opérateur alternatif doit tout de même déjà avoir une vue de la faisabilité technique ou non.

La Plate-forme estime qu'elle ne peut pas être tenue responsable des différences entre les forecasts et les chiffres actuels étant donné qu'il existe des clients qui résilient leur service et qu'il existe des différences entre la base de données clientèle et la base de données de Belgacom.

Belgacom souligne qu'elle accorde un écart de Belgacom par rapport au volume obligatoire. Si le volume obligatoire n'est donc pas atteint, Belgacom facturera simplement la redevance de migration dont 15% est de toute façon remboursé. Si Belgacom peut ensuite réutiliser les ressources réservées, elles sont mêmes remboursées. En outre, il est parfaitement possible pour les opérateurs de porter en compte dans leur forecast des effets comme la rotation naturelle de la clientèle. Si un opérateur devait avoir plus de migrations que prévu, Belgacom ne les refusera pas, mais les effectuera sur une base de best effort.

La Plate-forme ne marque pas son accord sur un rolling forecast de 6 mois. Selon la Plate-forme, il serait plus pertinent d'annoncer 3 à 4 mois à l'avance les LEX à migrer et plus les volumes.

Belgacom estime que le rolling forecast avec un mois obligatoire constitue une demande très raisonnable et que tout processus industriel plus ou moins efficace doit permettre de la fournir. De plus, Belgacom manie une fois de plus ce forecast de manière relativement flexible et ce tant pour les déviations négatives que positives.

L'Institut ne voit pas de raison d'adapter le système de forecasting étant donné qu'un OLO doit préparer et planifier une migration suffisamment de temps à l'avance. L'espace de colocalisation et les tie-cables doivent en effet être suffisants.

Liste de transposition migrations de masse

La Plate-forme souligne que dans le cadre du processus actuel de migrations de masse, l'OLO reçoit une liste de seulement 40 utilisateurs finals pour un LEX donné. L'OLO peut uniquement choisir sur cette liste les utilisateurs finals qui seront migrés les 3 mois prochains. Par conséquent, la Plate-forme estime que le nombre de migrations effectivement exécutées diffère fortement de celui réalisé par Belgacom et de ce fait, la capacité disponible baisse au moins de 10%.

Belgacom souligne à titre complémentaire que les migrations de masse sont prévues en unités de 40 migrations par LEX par jour. Il s'agit de l'unité de planning car les 2 techniciens sont en mesure d'effectuer autant d'interventions en un jour dans un seul LEX.

Dans le cadre du processus actuel, les opérateurs indiquent les LEX dans lesquels ils souhaitent migrer des lignes. L'on notera que les opérateurs transmettent uniquement à Belgacom les LEX dans lesquels ils souhaitent migrer des lignes et que Belgacom dresse sur cette base une liste de transposition de 40 migrations par jour pour chacun de ces LEX. Belgacom donne ensuite à l'opérateur en question la possibilité d'indiquer quelques lignes comme 'not to be migrated', si la migration n'est pas souhaitée. Il peut par exemple s'agir de clients avec un profil donné pour lesquels la migration n'est pas souhaitée. Si l'opérateur souhaite néanmoins quand même migrer ces lignes par la suite, ce n'est possible que durant le cycle de planning suivant, soit normalement deux mois plus tard. Cela est dû au fait que le planning basé sur les forecast est fixé un mois avant le mois de la migration.

La Plate-forme propose que Belgacom dresse une liste de tous les utilisateurs finals migrables sur le LEX à migrer et que l'OLO y sélectionne le nombre d'utilisateurs finals correspondant au forecast réalisé.

Belgacom estime que cette proposition est illogique et inefficace, étant donné qu'elle ajoute une étape inutile au processus, vu que Belgacom envoie d'abord une liste avec toutes les lignes possibles à migrer par LEX, sur base de laquelle l'opérateur fait ensuite une sélection, que Belgacom transpose ensuite en un planning, qui doit d'abord encore être envoyé pour confirmation à l'opérateur. Cette dernière étape est de toute façon nécessaire d'un point de vue contractuel afin de disposer d'une base clairement convenue en fonction de laquelle le forecast et les volumes proprement dits seront réglés.

Belgacom propose dès lors que les opérateurs indiquent quelles lignes ils souhaitent migrer par LEX et ne se limitent pas à dresser une liste des LEX. Belgacom pourra ensuite établir sur cette base un planning et dresser des listes de transposition de 40 LEX par jour, qui devraient en principe être entièrement confirmés par l'opérateur en question étant donné que Belgacom s'est basé sur sa liste de migrations souhaitées. Les 40 migrations par jour par LEX possibles seront ainsi mieux utilisées. Ce petit changement de processus n'implique pas d'étapes supplémentaires pour le processus actuel et en augmente l'efficacité. Les 40 migrations par jour par LEX possibles seront ainsi mieux utilisées. Ce petit changement de processus n'implique pas d'étapes supplémentaires pour le processus actuel et en augmente l'efficacité.

Bien que la désignation des lignes comme 'not to be migrated' constitue une sélection de l'opérateur en question et que celui-ci doit lors de l'établissement de son forecast tenir notamment compte de la rotation naturelle de la clientèle, Belgacom peut marquer son accord sur la révision de ce processus afin de limiter le plus possible ce type de 'panne'. Cela doit cependant s'inscrire dans le cadre de l'utilisation efficace des ressources et non se traduire par une compensation des écarts dans le forecast.

L'Institut demande à Belgacom et à la Plate-forme de discuter bilatéralement de la proposition de Belgacom et si la Plate-forme marque son accord, Belgacom est priée de développer une adaptation opérationnelle.

Remarques spécifiques

	Remarques spécifiques
53	Belgacom explique à la demande des OLO qu'aucun coût n'est lié au changement de la liste de transposition au cours de la phase de préparation.

Volumes mensuels

Vu les baisses tarifaires de BRUO en juin 2007, la Plate-forme prévoit un nombre croissant de migrations. La Plate-forme demande une limite de 25.000 migrations par mois ou du moins la limite actuelle de 18.000 migrations physiques par mois.

Belgacom signale que les 7.000 migrations physiques par mois dépassent le volume record jamais atteint et que cela devrait donc suffire pour tout le marché. Belgacom estime qu'une répartition raisonnable et un forecast efficace sont nécessaires pour un processus industriel efficace et fonctionnant bien sans faire augmenter de manière arbitraire les limites maximums jusqu'à un point où cela n'est de toute façon pas faisable dans la pratique.

L'Institut a demandé fin 2007 une prévision aux opérateurs générant les volumes les plus élevés. Compte tenu d'une répartition raisonnable des volumes de migration sur plusieurs mois, l'Institut a constaté que 7.000 migrations physiques par mois étaient suffisantes pour satisfaire à la demande du marché.

SLA & TIMERS

La Plate-forme souligne que des obligations SLA avec compensations doivent également s'appliquer à l'exécution des migrations de masse pour veiller à ce que Belgacom effectue les migrations au moment convenu et avec un temps de coupure minimum.

Les opérateurs alternatifs proposent les obligations SLA suivantes:

Cut-off period	<p>Selon la Plate-forme, des conditions de SLA & compensation claires doivent être liées à la période de coupure. Selon eux, cette période de coupure peut être contrôlée en comparant l'heure de la dernière synchronisation sur l'ancienne position et la première synchronisation sur la nouvelle position.</p> <p>Telenet propose d'utiliser comme preuve une déclaration simple de l'utilisateur final (e-mail, lettre clientèle, ...) sur le non-respect du délai maximum et ensuite Belgacom doit prouver que le SLA a bien été respecté. Dans ce cadre, Telenet estime également important que la compensation soit suffisante afin d'indemniser le désagrément de l'utilisateur final.</p> <p>Belgacom estime qu'un SLA sur le temps de coupure est inacceptable car c'est difficilement mesurable. L'OLO joue également un rôle dans la méthode de mesure proposée par la Plate-forme étant donné que des adaptations de leur côté sont également nécessaires pour reconnecter un client et que la première sync est également déterminée par ces derniers. Le même principe vaut pour la proposition de Telenet.</p> <p>Belgacom souligne que dans la pratique, la période d'interruption est de loin inférieure au maximum avancé de 40 minutes : [confidentielle]. Les migrations virtuelles sont presque immédiates.</p>
Done	Selon la Plate-forme, le DONE doit être envoyé dans la demi-heure (et au plus tard à la fin de la journée) étant donné que c'est le DONE qui détermine le

	<p>downtime car l'OLO doit attendre le DONE avant de fournir la liaison migrée. Selon les OLO, un target time n'est pas suffisant, il faut fixer un délai maximum avec des obligations et des compensations SLA.</p> <p>Telenet propose d'éventuellement s'inspirer des 60 minutes précédemment fixées par l'IBPT dans son "Complément à l'avis de l'IBPT concernant BROBA2002 relatif à l'application des migrations".</p> <p>Belgacom estime que la période maximum d'interruption prévue de 40 minutes est un maximum, qui dans la pratique est bien moins élevé. Typiquement, 40 interventions sont effectuées dans un LEX en une journée dans le cadre des migrations de masse, ce qui revient à une moyenne de 12 minutes par migration physique. Les migrations virtuelles sont presque immédiates.</p> <p>Les opérateurs gèrent le signal de bout en bout et peuvent donc parfaitement détecter et mesurer d'éventuelles interruptions. Les DSLAM permettent de détecter quand "une ligne est active" ou "synchronise" ou "lorsqu'un modem est détecté". Les opérateurs ne doivent donc pas attendre les messages 'done' s'ils configurent et surveillent leur réseau à l'avance.</p>
Adapter base de données	<p>Selon la Plate-forme, l'information dans la base de données de Belgacom devrait se dérouler au plus tard le jour ouvrable suivant au lieu de 2 jours ouvrables plus tard étant donné que sinon il ne peut pas être envoyé de trouble ticket et que de ce fait, la réparation d'une ligne coupée et tous les services qui y sont présents (comme par exemple la téléphonie dans le cas d'un client VoIP) dure au moins 2 jours.</p> <p>Selon Belgacom, ce problème peut uniquement survenir si le ticket est créé via l'interface Internet e-TS. Celui-ci est connu dans les systèmes de réparation au plus tard un jour après l'activation d'un CID. En outre, entre-temps le CID est moins sujet à des modifications et par conséquent ce problème se produira moins fréquemment.</p> <p>Belgacom estime qu'une réparation est possible également avant l'adaptation de la base de données, mais sur une base 'best effort' comme stipulé par l'article 60 vu qu'il s'agit d'un processus manuel.</p>
Respect of Due date	<p>La Plate-forme tient également à souligner que toutes les migrations doivent être effectuées à la date convenue (due date) et que des SLA/compensations doivent être liées à leur non-respect, étant donné que sur le plan pratique il est impossible de coordonner les tâches du côté de l'OLO si la due date n'est pas respectée, ce qui a pour conséquence que le service peut être hors d'usage pendant plusieurs jours.</p> <p>Belgacom fait remarquer que le planning mensuel complet par jour et par LEX est connu au moins un mois à l'avance. Belgacom n'a pas constaté de problèmes au niveau de l'exécution des interventions planifiées, à part des situations exceptionnelles. Selon Belgacom, ses prestations ne posent pas problème au niveau du planning.</p>

Selon Belgacom, l'introduction d'obligations SLA et de compensations y afférentes dans le cadre de migrations de masse n'est pas prévue étant donné qu'il s'agit d'actions connues et planifiées depuis longtemps ayant peu, voire pas d'impact sur la clientèle et qui peuvent toujours être correctement exécutées à condition que les opérateurs abordent leur forecast et demande avec minutie.

De plus, Belgacom se demande quelle est la justification de l'exigence des opérateurs. Les volumes

de migration demandés par les opérateurs ont toujours été de loin inférieurs aux maxima qu'ils demandaient, les volumes migrables proprement dits sont en effet considérablement inférieurs aux forecasts,...Belgacom prévoit donc un volume de migration suffisant.

Belgacom se voit contrainte de réexaminer le système de forecast flexible au cas où les opérateurs souhaitent introduire un système de compensation dans le cadre des migrations. Dans ce régime, il semble indiqué de porter en compte tous les volumes obligatoires.

Les prochains mois, l'Institut va effectuer une analyse opérationnelle des processus de Belgacom. Cette analyse examinera également si Belgacom fournit la migration avec la qualité nécessaire. Il sera également vérifié s'il y a lieu d'ajouter certains SLA et KPI afin de garantir un service suffisant.

APPLICATION DE LA DÉCISION

La décision ci-dessus aborde des éléments devant être observés afin d'harmoniser l'offre de référence aux obligations réglementaires à respecter par Belgacom.

La présente décision a force contraignante pour Belgacom, conformément aux dispositions légales applicables. L'offre de référence BRUO/BROBA, sur la base de laquelle a été formulée la présente décision, doit être adaptée intégralement aux remarques contenues dans la présente décision.

La présente décision entre en vigueur le 3 décembre 2008.

VOIES DE RECOURS

Conformément à la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges, vous avez la possibilité d'interjeter appel de cette décision devant la cour d'appel de Bruxelles, Place Poelaert 1, B-1000 Bruxelles dans un délai de soixante jours à compter de la notification de celle-ci. L'appel est formé 1° par acte d'huissier de justice signifié à partie; 2° par requête déposée au greffe de la juridiction d'appel en autant d'exemplaires qu'il y a de parties en cause; 3° par lettre recommandée à la poste envoyée au greffe; 4° par conclusions à l'égard de toute partie présente ou représentée à la cause. Hormis les cas où il est formé par conclusions, l'acte d'appel contient, à peine de nullité, les indications de l'article 1057 du code judiciaire.

M. VAN BELLINGHEN
Membre du Conseil

G. DENEFF
Membre du Conseil

C. RUTTEN
Membre du Conseil

E. VAN HEESVELDE
Président du Conseil

Annex K

Migrations to BRUO and BROBA

Table of Content

1. DEFINITION.....3

2. GENERAL3

3. SINGLE LINE MIGRATIONS.....5

 3.1 Definition.....5

 3.2 Scenarios.....5

 3.3 Ordering and implementation5

4. PROJECT-BASED MIGRATIONS7

 4.1 Definition.....7

 4.2 Scenarios.....7

 4.3 Ordering and implementation7

5. MASS MIGRATIONS.....8

 5.1 Definition.....8

 6.1 Scenarios.....8

 6.2 Ordering and implementation9

7. MIGRATIONS REPARTITION RULES.....12

1. Definition

1. A migration to BRUO or BROBA is a replacement of an initial service by a BRUO or BROBA service, either initiated by an End-User request or action, or by a Beneficiary requests to Belgacom to cancel an initial solution in order to bring into service a new one of BRUO or BROBA. The initial solution may be either a mass market service, or corporate solution (e.g. Leased Line, VPN, SDSL, etc.); a Belgacom service or that of another Beneficiary, a BROBA or a BRUO service of the same or another Beneficiary. The migration includes the coordination by Belgacom of the administrative and technical management of the demand targeting a minimal interruption of the service delivered to the End-User.
2. There are three (3) types of migrations:
 - a) the Single Line Migrations
 - b) the Mass Migrations
 - c) the Project-Based Migrations

2. General

3. Migrations by which the End-User doesn't change of operator whilst the End-User has a service including Belgacom voice, will be executed after the Beneficiary has informed the End-User regarding the consequences of the performance of the migration service. Such information, set out in a Letter of Information (LoI) sent by the Beneficiary to the End-User, will contain a section by which Belgacom is discharged of all liability for damages suffered as a result of the performance of the migration service and in particular in case of interruption of the voice service. Belgacom will, at all times, be allowed to request a copy of the Letter of Information sent out to a specific End-User in case of doubt. If requested by Belgacom, the Beneficiary will forward such copy to Belgacom within a delay of three (3) working days. A template of Letter of Information is attached in Appendix a) to the present Annex. The possibility for Belgacom to request a Letter of Information is limited to a period of six (6) months starting from the effective migration. When such a migration concerns business/corporate solutions, Belgacom advises to handle this type of migration as a Project-Based Migration.
4. Migrations by which the End-User does change operator or migrations entailing a change from a service including Belgacom voice to a service without Belgacom voice, except in the case of porting of the number, will be executed after prior complete information by Beneficiary of the End-User about the potential consequences of the migration and after the Beneficiary has received End-User's prior authorization to proceed with such a migration. In case of doubt, Belgacom will, at all times, be allowed to request a copy of the Letter of Authorization that contains a section by which the End-User authorizes the Beneficiary to migrate the initial product or solution and by which the End-User declares that he will fulfill all its contractual obligations and in particular, the obligations linked to the termination of his initial product or solution. The Beneficiary will forward such copy to Belgacom within a delay of three (3) working days. A template of Letter of Authorization is attached in Appendix b) to the present Annex. The possibility for Belgacom to request a Letter of Authorization is limited to a period of six (6) months starting from the effective migration. The validity period of the Letter of Authorization is limited to a period of three (3) months as from the date it is issued by the End-User which implies that the Beneficiary is not allowed to introduce a migration request after the validity period of the Letter of Authorization on which the request is based.

5. The Beneficiary will be responsible for dealing with claims for damages or penalties issued by the End-User as a result of the migration, including its impact on the performance of the voice service or the interruption of this service. Belgacom shall not be held liable for damage resulting from the performance of the migration service and particularly from the interruption of the voice service if any as a consequence of the performance of the migration service requested by the Beneficiary, unless this damage is due to a fault by Belgacom. Where applicable, the Beneficiary will indemnify Belgacom for damage as a result of the migration, including its impact on the performance of the voice service or the interruption of this service, unless where this damage is due to a fault by Belgacom.
6. There are many possible migration scenarios. Belgacom will develop standard processes for a specific type of Single Line or Mass Migration under the following conditions :
 - a) There is a significant number of orders per month for this specific scenario, i.e. 250 orders/month over the past 3 months, that are currently treated manually or
 - b) Beneficiary provides binding forecasts of a specific Single Line or Mass migration scenario with a minimum of 250 orders/month over a minimal period of 3 months
7. Other scenarios will be treated as Project-based Migration processes.
8. Once the process has been developed by Belgacom for a specific migration scenario, Belgacom will maintain this scenario as long as the conditions described above are fulfilled. If not, Belgacom reserves the right to adapt its procedures and accordingly, Belgacom cannot guarantee that the said processes will be further maintained.
9. In case Belgacom needs to develop (or re-develop) a specific migration scenario under the above conditions, Belgacom will analyze and undertake such development in the best possible implementation timeframe and in negotiation with the Beneficiaries. In that case, Belgacom will inform the market of the planning and updates of the development. The IT developments for a new process will generally take 6 months, unless investigation of the requested development concludes otherwise.
10. For Migrations scenarios for which no specific process is developed, the Beneficiary will send Belgacom a deactivation request for the old service and an activation request for the new service. The Beneficiary is responsible for the coordination of the execution of the deactivation and activation requests.

3. Single line migrations

Definition

11. Single Line Migrations are migrations ordered by the Beneficiary or initiated by an End-User request in a non planned way, i.e. without being organized in the framework of a project. Single Line Migrations are thus a direct or indirect result of a demand or action of the User. The action of the Users can be:
 - a) User requesting to migrate from the initial service of Beneficiary 1 to a BRUO/BROBA service of Beneficiary 2. Also called Transfer.
 - b) User asking to modify its Belgacom voice service while the Beneficiary delivers a data service to the User, this will result in a modification of the type of line (e.g. Shared Pair ⇔ Raw Copper plus, BROBA ADSL with voice ⇔ BROBA without voice). Also called Auto-Convert.
 - c) Beneficiary initiated case by case migrations on a non-project basis

Scenarios

12. The following Single Line migration scenarios are currently supported ; the specifications for ordering are published on the web on the personal page of BRUO and BROBA:
 - a) Belgacom Retail ADSL to BROBA II ADSL with voice
 - b) Belgacom Retail ADSL to BROBA II ADSL without voice
 - c) Belgacom Retail ADSL to BRUO Shared Pair
 - d) Belgacom Retail ADSL to BRUO Raw Copper
 - e) Belgacom Carrier DSL to BROBA II ADSL with voice
 - f) Belgacom Carrier DSL to BRUO Shared Pair
 - g) BROBA II ADSL with voice to BRUO Shared Pair
 - h) BROBA II ADSL with voice to BROBA II ADSL without voice
 - i) BRUO Shared Pair to BRUO Raw Copper plus
 - j) BRUO Shared Pair to BRUO Raw Copper
 - k) BRUO Raw Copper plus to BRUO Raw Copper
 - l) BROBA without voice to BRUO Raw Copper

Ordering and implementation

13. The same rules for the order processing of the provisioning processes in BRUO/BROBA are followed for the respective target products.
14. The customer service LLU (CSE/LLU) checks the messages and in particular if the following information is correctly communicated:
 - Access line presence / codification number
 - Other checks will be performed by the customer service in case of migration from Belgacom ADSL / SDSL retail or wholesale:
 - o An ADSL / SDSL service must be present on the line
 - o No pending order may be present on the line
 - o etc.

15. Orders not validated will be rejected
16. On the date complying with the basic BROBA/BRUO SLA or on a date agreed upon between Belgacom and the Beneficiary, the physical initial situation is cancelled and the new one is brought into service.
17. The processes defined in accordance with the above, tend to minimize the duration of the interruption of service. The targeted duration of interruption of service is maximum 40 minutes.
18. Belgacom will perform all actions of the deactivation process of the initial product. Beneficiary is informed of the migration (via the DONE messages) at the latest on execution day + 1 half working day
19. The documentation in the Belgacom legacy systems is adapted on execution day + 2 working days
20. The SLA repair conditions start from the date mentioned in paragraph 19 here-above. Before this date, repairs are done on a best effort basis, until further study of Belgacom.

4. Project-Based Migrations

Definition

21. Project-Based Migrations are migrations realized in the framework of an Agreement between Belgacom and the Beneficiary where the Beneficiary wants a specific coordination of the execution by Belgacom. In such case, Belgacom and Beneficiary will enter into a Project Management Agreement that will define the specific requirements, the planning and the related costs for these Project-Based Migrations. This agreement will describe several aspects of the project like the date of realization, the number of migrations to perform over a certain period, the concerned LEX's, the concerned services, the content and use of a migration list and in general all relevant information needed to ensure an optimal realization of the migrations.
22. Project-Based Migrations are:
 - migrations scenarios that can not be qualified as Single Line Migrations as here-above defined, e.g. migrations that do not result of an end-user request, or
 - complex migrations from an initial corporate solution e.g. from a Leased Line product, it is strongly advised, to limit the risk of lengthy interruption of service, to implement working procedures using spare copper pairs when available. The migration will be done by bringing into service a spare copper pair before the deactivation of the existing service, or
 - migrations that do not have the standard criteria of Mass Migrations.

Scenarios

23. All Migration scenarios that are not covered by the standard Single Line Migrations nor Mass Migrations can be treated on a case-by-case approach through Project-Based Migrations.

Ordering and implementation

24. The request for project-based migration is communicated by the Beneficiary to the Belgacom via their respective SPOC's, i.e. on the Belgacom side, the SPOC will be the Beneficiary's account manager.
25. The Account Manager (AM) collects the basic information about the migration project: migration type, geographical needs, timing, etc.
26. Representatives from Belgacom and from the Beneficiary set up common agreed migration rules and planning.
27. The format and methods of the Project-Based Migrations will vary depending on the case-by-case agreed procedures between Belgacom and Beneficiary or depending of the systems and methods used at that moment.
28. A final Go/No Go for execution is given by the Beneficiary at the end of the Preparation Phase, which gives the opportunity to cancel or amend the migration of any given line. There are no roll-back, no amend nor cancellation possibilities during the installation phase.
29. The repair will follow the normal repair process.

5. Mass Migrations

Definition

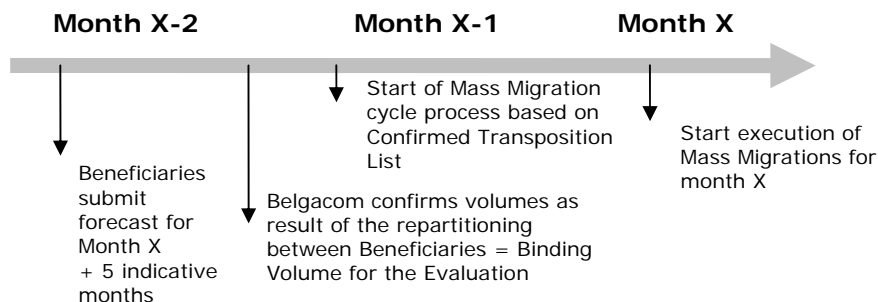
30. Mass Migrations are migrations ordered by the Beneficiary in a planned way and realized in the framework of a standard monthly procedure defined for all the Beneficiaries willing to realize Mass Migrations.
31. There are two categories of Mass Migrations:
 - a) *Physical Migration*: Intervention by technician needed on DSLAM or in local network
 - b) *Virtual migration*: No intervention by technician needed on DSLAM or in local network.
32. Mass Migrations require a binding forecast for minimum quantities of 250 lines per month (with the possibility to mix different mass migration scenarios). Additionally, Physical Mass Migrations require at least 10 lines in the same LEX (or LDC or other) at the same time, and maximum 40 lines per day.
33. In all other cases, the migrations will be executed as Single Line Migrations or Project-Based Migrations

Scenarios

34. The following mass migration scenarios are currently supported:
 - a) Mass Virtual Migration from Carrier DSL to BROBA II ADSL with voice
 - b) Mass Physical Migration from Carrier DSL to BROBA II ADSL with voice
 - c) Mass Physical Migration from Carrier DSL to BRUO Shared Pair
 - d) Mass Physical Migration from BROBA II ADSL with voice to BRUO Shared Pair
 - e) Mass Physical Migration from BROBA II ADSL without voice to BRUO Raw Copper
 - f) Mass Physical Migration from BRUO Raw Copper plus to BRUO Raw Copper
35. Process flows of the above-mentioned scenarios are available at the Belgacom Carrier and Wholesale secured website.

Ordering and implementation

36. This procedure will describe the following phases of the process:
- Initiation phase
 - Forecast phase
 - Preparation phase
 - Installation phase
 - Evaluation phase
37. The format and methods of the Mass Migrations will vary depending on the agreed procedures between Belgacom and Beneficiary or depending of the systems and methods used at that moment.



Initiation Phase

38. The request for mass migration is communicated by the Beneficiary to Belgacom via their respective SPOC's, i.e. on the Belgacom side, the SPOC will be the Beneficiary's account manager.
39. The Account Manager (AM) collects the basic information about the mass migration and the forecast.

Forecast procedure

40. In the framework of Mass Migrations Belgacom requests a rolling forecasts of 6 months. The forecast for the first month will be used to confirm, after repartition, the binding volume for that month. The forecast for the five (5) subsequent months are indicative and will be used as input to mid term planning.
41. The monthly forecast has to be sent to the Beneficiary's Account Manager, two (2) months in advance of the month of the effective migrations, i.e. two (2) months before the migrations take place, and this on the first (1st) working day of every month.
42. The first month of the rolling forecast must be expressed in number of End Users and will be detailed per LEX (the Beneficiary submits per LEX, but the forecast is only binding for the total of a subarea). The Beneficiary is requested to prioritize its LEX's from high priority to low. For the subsequent months the beneficiary indicates the mass migration volume that he plans by mass migration scenario.

43. In order to top up the migration volume, the Beneficiary can give a back-up list of Lex's to migrate to replace some LEX's that for a reason or an other can not be taken into consideration for migration during that month.
44. In case the Mass Migrations will last several months, only the number of migrations to be executed two (2) months later will be taken into consideration for the repartition rule.
45. Belgacom will analyse internally the received forecasts and:
 - a. Compare the work concentration. Ex: requests of all Beneficiaries on same LEX at same time is not possible
 - b. Verify the available resources and outsourcing capacities in the sub area
 - c. Verify the systems and support the mass migration volumes
 - d. Apply the repartition rule of the Mass Migrations capacity between the Beneficiaries.
46. Within 1 week after the forecast intake date, in case of overbooking of the available Mass Migrations volume, Belgacom will communicate the result of the repartition by confirming the maximum mass migration volumes to each Beneficiary.
47. The confirmed volume after repartition will be considered as the binding forecast volume of the first forecasted month.

Preparation phase

48. Representatives from Belgacom and from the Beneficiary set up the Transposition list, also called the migration list, and the planning.
49. Within 3 weeks after the forecast intake date, based on the analyses, Belgacom will communicate the Initial Transposition List with all End-User lines details needed to perform the migrations in the form of a template and will commit to execute the communicated volume.
50. Beneficiary analyses, adapts and completes the Initial Transposition List in order to deliver a Confirmed Transposition List to Belgacom for execution.
51. If a specific LEX, that is part of the Mass Migrations of a specific month, can only be migrated for a part, where Beneficiary requested to do this in one month (when physically feasible), the Beneficiary may, without any consequences, request to replace the Mass Migrations for this specific LEX by the Mass Migrations of one of the Beneficiary's back-up LEX's. This has to be done within one week after Belgacom confirms the volumes of that month.
52. A final Go/No Go for execution is given by the Beneficiary at the end of the Preparation Phase, which gives the last opportunity to change the transposition list.

Installation Phase

53. There is no roll-back, no amend due date nor Beneficiary cancel possibilities as soon as the installation phase is started
54. The physical initial situation is suppressed and the new one is realized
55. Belgacom will establish processes to minimize the interruption duration. The targeted duration of interruption of service is 40 minutes.
56. Belgacom will perform all actions of the deactivation process of the initial product.
57. The documentation in the Belgacom legacy systems is adapted on the execution date + 2 working days.
58. The Beneficiary is informed line per line that the migrations is done and this through a 'Done' xml.
59. The standard repair process will be active the day after the 'Done' date, i.e; as from the Done date + 1 working day, when the documentation has been updated.
60. The SLA repair conditions start as from this documentation date. Before this date, repairs are done on a best effort basis.

Evaluation Phase

61. The volume that Belgacom confirmed after the market repartition versus the realized Mass Migrations will be used as the reference to see if the commitment was met.
62. On the Confirmed Transposition List of the Beneficiary, a negative deviation of 15% per sub area on the confirmed forecast (with a maximum of 400 lines per sub area) is allowed per Beneficiary.
63. Positive deviations are always allowed, i.e. in case Belgacom and the Beneficiary agree to perform more lines as initially forecasted by the Beneficiary. These migrations are executed on a best effort base.
64. Mass Migration fees¹ are due in case of non respect of binding forecast while Belgacom could not reallocate the resources; this means that if Belgacom can re-allocate, there is no fee due, even when the binding forecast was not respected. The re-allocation is applicable for all services when similar actions can be executed by the Belgacom personnel without additional training.
65. In case the Mass Migrations process is stopped by the Beneficiary, because the Beneficiary cannot provision customers due to Belgacom, the Mass Migration fee is not applicable.

¹ See BRUO Annex H Price List or BROBA Annex 6: Pricing and Billing

31. Migrations Repartition Rules

66. The Migrations Repartition Rules are defined in order to aim for a transparent repartition of the available Migrations capacity of Belgacom between the requesting Beneficiaries.
67. Since the Single Line Migrations have their own forecast procedure and as they can be considered as part of the day-by-day capacity planning of the business based on End-User requests, they will not be taken into account for the repartition exercise.
68. On the other hand, Project Migrations and Mass Migrations, being both a Beneficiary request for network optimisation, need to be considered together in the framework of case-by-case planning.
69. That maximum volume of these 'case' migrations per month is calculated fairly based on the market needs and in accordance with the resources available.
70. The sum of the Project-Based Migrations and the Mass Migrations will be limited to a maximum of 12.000 migrations per month for all Beneficiaries of BRUO and BROBA. With a maximum of 7.000 Physical Migrations, that requires a manual handling by Belgacom.
71. For mass migration also a nationwide spread of the physical migration capacity must be observed.
72. The maximum volume of Mass Migrations will be determined and definitely fixed at least 2 months before the migrations based on the migrations forecasts.
73. Summarized, the repartition rule will follow the following script on a monthly basis:
 - a) Migrations include:
 - a. Mass Migrations (MM)
 - b. Project-Based migrations (PBM)
 - b) Maximum 12.000 Migrations / month for all Beneficiaries, from which maximum 7.000 Physical Migrations
 - c) Every Beneficiary has right to an equal part: $((12.000)/\# \text{ of Beneficiaries})$
 - d) The capacity not used by other Beneficiaries can be used equally by the others if there forecasted volume has not been reached yet.