



B I P T

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

**SAMENVATTING VAN DE REACTIES OP DE
RAADPLEGING VAN DE RAAD VAN HET BIPT
VAN 24 SEPTEMBER 2013
BETREFFENDE
DE SLUITING VAN DE CENTRALES.**

Inleiding

Het BIPT heeft op 8 oktober 2013 een raadpleging georganiseerd over de sluiting van de centrales. Het BIPT heeft reacties ontvangen van Belgacom, Platform, Schedom en Mobistar.

Hieronder worden de reacties samengevat.

Belgacom

- Belgacom merkt op dat er sinds de sluiting van de centrale 02EUR meer flexibiliteit mogelijk is in het mini-MDF scenario (de koperzone waar diensten vanaf MDF mogelijk blijft). Enerzijds doordat de VDSL footprint vergroot is tot 1600meter door de introductie van extra long reach profielen. Anderzijds door de nieuwe mogelijkheden om ADSL aan te bieden vanaf de ROP.
- Belgacom wijst op het belang van een meer flexibel systeem van korte notificatietermijnen. De kostenbesparingen die met de sluiting gepaard gaan, kunnen namelijk ingezet worden als financieel middel om verder te investeren en op die manier het hoofd te bieden aan de infrastructuurconcurrentie met de kabel.
- Belgacom wijst er op dat het belang van een lange notificatieperiode afneemt aangezien de impact van de sluiting van de centrales steeds kleiner wordt door het beperkt aantal nieuwe collocatieruimtes. Daarnaast kan door het ADSL from ROP scenario ook gemigreerd worden zonder dat de dienstverlening moet aangepast worden en zonder interventie bij de klant zelf.

Schedom

Schedom heeft weinig opmerkingen bij het huidige verloop van de sluiting van de centrales, maar wenst te reageren op het verkorten van de notificatietermijn verkorten naar 2 jaar.

- De zware investeringen gedaan in 2007-2008-2009 (o.a. in apparatuur, fiber-intros, tie-cables e.d.) rechtvaardigen een terugverdientermijn van 10 jaar. Belgacom de mogelijkheid geven tot het sluiten van centrales zou al deze investeringen teniet doen.
- Schedom vindt het raar dat Belgacom deze notificatietermijn wenst in te korten terwijl ze zelf de sluiting van een aantal centrales hebben uitgesteld tov de eerder voorziene planning.

Platform

- Het Platform beklemtoond dat haar leden een verschillende ervaring hadden afhankelijk van het aantal geïmpacteerde lijnen en de diensten die afgenomen werden in de centrale 02EUR.

Evaluatie van de verloop van de sluiting

- In het begin verliep de communicatie erg stroef en kregen de OLOs slechts high level informatie. Na de interventie van het BIPT en nadat de OLOs concrete vragen hadden gesteld, begon Belgacom ook duidelijkere antwoorden te geven: lijsten met paren in zone 1 en 2, duidelijke tijdslijnen, ...
- De operationele opvolging tijdens de migratie verliep niet slecht, er was een single point of contact bij Belgacom die onmiddellijk actie nam als iets dreigde verkeerd te lopen. We betreuren echter het feit dat sommige problemen hadden kunnen vermeden worden door een betere voorbereiding en opvolging voor de migratie (o.a. plotse planning aanpassingen, ontbrekende processen)
- De problemen tijdens de migratie werden steeds op de dag of de volgende dag van de migratie opgelost. Verdere verbetering is mogelijk door een verlengde aanwezigheid van techniek om problemen rechtstreeks op te lossen en door duidelijke en gedocumenteerde repair en escalatie matrixen.

Evaluatie van de regelgevende maatregelen

- Aangezien het over een gedwongen migratie gaat is het volgens het Platform normaal dat Belgacom de kosten draagt voor de nieuwe collocatie en de glasvezelintroductie. Het Platform vindt tevens dat Belgacom de kosten moet dragen voor de migraties die intrinsiek een telecom installatie teweegbrengen.
- Het Platform betreurt het ontbreken van een duidelijke beslissing en impact-analyse van het BIPT van het sluiten van de LEXen op de markt van de lokale termination en collecting, waar het sluiten van de centrales een de-facto versterking van Belgacom op voice transit & termination betekent.
- Het Platform vraagt dat de kopercapaciteit in een mini-MDF moet behouden blijven voor koperparen met een verzwakking kleiner dan 1dB zodat de OLO met eigen apparatuur op deze paren diensten kan aanbieden die gelijkwaardig of beter zijn dan de WBA VDSL2 diensten van Belgacom.
- Het Platform meent tevens dat een equivalent alternatief zoals BROBA vanuit de ROP had moeten bestaan en beschikbaar zijn alvorens de sluiting van 02EUR.

Aanpassingen aan de communicatie

- Belgacom zou volgens het Platform twee jaar vóór de sluiting van de centrale een lijst moeten bezorgen met de paren die naar de mini-MDF zullen gebracht worden.

- Tevens vraagt het Platform dat de OLOs voor alle beslissing die een impact hebben op hun diensten hun goedkeuring geven (rechtstreekse contact met de eindklant mag niet leiden tot een beslissing).
- Het Platform vraagt dat het BIPT nagaat of de informatie die Belgacom verstrekt aan de OLOs tijdig en volledig is en dat het BIPT controleert dat al het nodige is gedaan om een vlotte migratie te garanderen.

Aanpassingen aan de operationele processen van Belgacom

- Belgacom moet er rekening mee houden dat de OLO zelf zijn klanten moet kunnen verwittigen en dat er alternatieven moeten voorgesteld worden met een vastgelegde contractuele duurtijd die anders is dan voor Belgacom retail.
- Er is meer tijd nodig om met uitzonderingen om te gaan (reeds voorzien in 2014 migraties)
- Het is noodzakelijk om alle infrastructuur en technisch gerelateerde informatie te hebben voor de start van de migratie zodat provisioning problemen, veranderingen van planning,... die een zware impact hebben op de OLO of de klant kunnen vermeden worden. (reeds voorzien in 2014 migraties)
- Uitzonderingen zoveel mogelijk vermijden aangezien dit verwarring en problemen veroorzaakt.
- Alle producten moeten vanaf het begin in rekening genomen worden (niet zoals huurlijnen bij 02EUR). Een progressief leerproces leidt tot verwarring en maakt een efficiënt werkend provisioning systeem onmogelijk.
- KVD & LLU tool moeten vanaf de startdatum beschikbaar zijn met aangepaste info en vermijdt tijdig dat er bestellingen mogelijk zijn in het IT systeem op de oude centrale.
- De e-dedicated library is niet geschikt door toegangsproblemen en updatebeperkingen. Het Platform vraagt een gedeelde unieke database met versiebeheer en verwittigingen als er aanpassingen gebeurd zijn of gevraagd worden.
- Een duidelijk operationeel migratieproces dat op voorhand gedefinieerd wordt.

Een mogelijke verlaging van de notificatietermijn voor de sluiting van centrales waar ontbundeling aanwezig is, van 5 jaar naar 2 jaar.

- Het Platform meent dat een notificatie periode van 5 jaar behouden moet worden. De argumenten van Belgacom zijn niet pertinent: niet alleen de 18 centrales met een nieuwe collocatieruimte sinds 2011, maar ook de geïnstalleerde collocaties worden getroffen door een sluiting van een centrale. Ook al neemt de vraag naar collocatie af, toch blijven de bestaande collocaties een belangrijk steunpunt voor de OLOs. Voor OLOs die nog dagelijks BRUO-lijnen bestellen, blijft de impact van een sluiting aanzienlijk.
- Belgacom heeft zeker een vijfjarenplan waarvoor heel wat inschattingen moeten gemaakt worden, het kan dus volgens het Platform niet zo problematisch zijn om de opportuniteiten voor een sluiting vijf jaar op voorhand in te schatten.
- Tevens merkt het Platform op dat de CRC marktanalyse voldoende flexibiliteit toelaat daar Belgacom indien het wenst, sneller een centrale kan sluiten.

Mobistar

- Mobistar verwijst naar verschillende white papers die ze geschreven heeft in 2011 en 2012 omtrent de operationele problemen en de ontbrekende elementen om aan te geven dat het project voor de sluiting van 02EUR zeer complex geweest is en een grote impact gehad heeft op de operationele teams en gebruikers van Mobistar.

Evaluatie van de verloop van de sluiting

- In het begin was de communicatie zeer verwarrend en onduidelijk. Het was niet steeds duidelijk wie de projectleider was. Na het overmaken van de white papers aan het BIPT door Mobistar werd de communicatie beter gestructureerd. Mobistar gaat er vanuit dat het BIPT tussengekomen is om de verschillende problemen uit de white papers bij Belgacom aan te kaarten, wat tot een verbetering geleid heeft.
- Mobistar wijst er op dat de communicatie van de sluitingen voorzien voor 2014 veel beter georganiseerd wordt.
- Mobistar merkt op dat alle operationele problemen meteen een impact hebben op de eindgebruikers en de operationele teams van de OLO. Het succes van de migratie is afhankelijk van het niet negatief impacteren van de eindgebruikers.
- Vooral de vertragingen en de onduidelijke planning worden als probleem punt aangehaald alsook het gebrek aan het anticiperen van mogelijke problemen door Belgacom.
- Mobistar vraagt de aanwezigheid van techniciens tot 4u na de migratie om problemen op te vangen en een duidelijke reparatieprocessen en escalatiematrix. Dit moet vermijden dat sommige klanten lang gedisconnecteerd zijn na een migratie door een foute documentatie of een gebrek aan gespecialiseerd reparatieproces/team zoals bij 02EUR.

Evaluatie van de regelgevende verplichtingen

- Mobistar bedankt het BIPT voor de interventies om de operationele afhandeling van de migratieprocessen te verbeteren, alsook om de migratiekosten te verduidelijken.
- Mobistar vraagt dat het BIPT de volgende verbeteringen aanbrengt aan de regelgevende verplichtingen:
 - o Belgacom moet de kosten dragen voor de migraties die intrinsiek een telecom installatie teweegbrengen.
 - o De kosten verbonden aan traffic collected/terminated in een bepaalde LEX moet constant blijven na de sluiting.
 - o De door Belgacom voorgestelde alternatieven moeten zo transparant mogelijk zijn en zo weinig mogelijk impact veroorzaken.
- Mobistar vraagt dat het BIPT blijft toezien en garanderen dat Belgacom haar regelgevende verplichtingen omtrent transparantie, non-discriminatie en kostoriëntatie nakomt.

Aanpassingen aan de communicatie van Belgacom

- Het is niet omdat een oplossing gekozen werd voor één klant dat die standaard voor alle gelijkaardige gevallen mag gebruikt worden.
- Kritische informatie mag niet verstopt worden in documenten met technische informatie.
- De OLOs moeten voor alle beslissing die een impact hebben op hun diensten hun goedkeuring geven (rechtstreekse contact met de eindklant mag niet leiden tot een beslissing).

Aanpassingen aan de operationele processen van Belgacom

- Belgacom moet er rekening mee houden dat de OLO zelf zijn klanten moet kunnen verwittigen en dat er alternatieven moeten voorgesteld worden met een vastgelegde contractuele tijdsduur die anders is dan voor Belgacom retail.
- Er is meer tijd nodig om met uitzonderingen om te gaan (reeds voorzien in 2014 migraties)
- Het is noodzakelijk om alle infrastructuur en technisch gerelateerde informatie te hebben voor de start van de migratie zodat provisioning problemen, veranderingen van planning,... die een zware impact hebben op de OLO of de klant kunnen vermeden worden. (reeds voorzien in 2014 migraties)
- Uitzonderingen zoveel mogelijk vermijden aangezien dit verwarring en problemen veroorzaakt.
- Alle producten moeten vanaf het begin in rekening genomen worden (niet zoals huurlijnen bij 02EUR). Een progressief leerproces leidt tot verwarring en maakt een efficiënt werkend provisioning systeem onmogelijk.
- KVD & LLU tool moeten vanaf de startdatum beschikbaar zijn met aangepaste info en vermijdt tijdig dat er bestellingen mogelijk zijn in het IT systeem op de oude centrale.
- De e-dedicated library is niet geschikt door toegangsproblemen en updatebeperkingen. Het Platform vraagt een gedeelde unieke database met versiebeheer en verwittigingen als er aanpassingen gebeurd zijn of gevraagd worden.
- Een duidelijk operationeel migratieproces dat op voorhand gedefinieerd wordt.

Een mogelijke verlaging van de notificatietermijn voor de sluiting van centrales waar ontbundeling aanwezig is, van 5 jaar naar 2 jaar.

- Het huidige regelgevende kader is gebalanceerd en voldoet aan de noden van de alternatieve operatoren om hun investeringen af te kunnen schrijven, terwijl Belgacom de nodige flexibiliteit heeft om centrales te sluiten. Er is geen reden om de bestaande verplichting te herzien.