



**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

Kenmerk :

**MEDEDELING VAN DE RAAD VAN HET BIPT
VAN 10 JULI 2006
MET BETREKKING TOT
DE REACTIES OP DE CONSULTATIE OVER
DE DOORVERKOOP VAN DE TELEFOONAANSLUITING**

INHOUDSOPGAVE

I.	INTRODUCTIE.....	4
II.	ALGEMENE OPMERKINGEN	5
II.	KWALITATIEVE ASPECTEN.....	6
1.	DE SCOPE VAN HET WLR-AANBOD	6
1.1.	<i>De lijnen</i>	6
1.1.1.	Welke lijnen.....	6
1.1.2.	Bestaande en nieuwe lijnen	6
1.1.3.	Tijdelijke lijnen	6
1.1.4.	Abonnementsformules	7
1.1.5.	Andere lijnen?	7
1.2.	<i>De diensten die deel uitmaken van het WLR-aanbod</i>	8
1.2.1.	Basisdiensten.....	8
1.2.2.	Optionele diensten.....	8
1.2.3.	Diensten specifiek verbonden aan de installatie of de indienststelling	9
1.2.4.	Verkeersdiensten die geleverd worden vertrekkende van de overeenkomst betreffende de aansluiting 10	
1.2.5.	Verhuren van telefoons	10
1.2.6.	Toekomstige diensten	11
1.2.7.	Technische incompatibiliteit.....	11
1.3.	<i>De relatie tussen WLR en CPS</i>	12
2.	DE OPERATIONELE ASPECTEN	12
2.1.	<i>Oprichting van een werkgroep</i>	12
2.2.	<i>Activatie/deactivatie van de WLR-dienst</i>	13
2.2.1.	Schriftelijke overeenkomst.....	13
2.2.2.	WLR-activatie via Letter of Authority	14
2.2.3.	Deactivatie van de WLR-dienst.....	14
2.2.4.	One-stop-shopping	15
2.3.	<i>Mogelijke scenario's</i>	15
2.3.1.	Van retail Belgacom naar WLR.....	16
2.3.2.	Installatie + WLR.....	16
2.3.3.	WLR verhuizen	17
2.3.4.	Veranderen van WLR-operator.....	17
2.3.5.	Van WLR naar retail Belgacom.....	18
2.3.6.	Van WLR-operator 1 naar alternatieve toegangsoperator 1/2.....	18
2.3.7.	Van alternatieve toegangsoperator 1 naar WLR-operator 1/2.....	19
2.3.8.	Toegang opzeggen.....	20
2.3.9.	WLR cut-off	20
2.3.10.	Optionele WLR-diensten	21
2.3.11.	Prioriteiten	21
2.4.	<i>Operational Support Systems (OSS)</i>	22
2.4.1.	Functionaliteiten	22
2.4.2.	Uitwerking.....	22
2.5.	<i>Uitwisseling van informatie</i>	23
2.5.1.	Informatie te verstrekken tussen Belgacom en de WLR-operatoren.....	23
2.5.2.	Informatie te verstrekken aan eindgebruikers.....	24
2.6.	<i>Technische interventies</i>	25
2.7.	<i>Quality of service – kwalitatieve discriminatie</i>	25
2.7.1.	Performantie-indicatoren	26
2.7.2.	Service Level Agreement	26
3.	ANDERE REGLEMENTAIRE VERPLICHTINGEN	26
3.1.	<i>Installatie binnen 5 dagen</i>	27
3.2.	<i>Mededeling van gegevens aan de uitgever van de telefoongids</i>	27
3.3.	<i>Afluisteren</i>	27
3.4.	<i>Mededeling van gegevens aan de politie en het gerecht</i>	28
3.5.	<i>Nooddiensten</i>	28
3.6.	<i>Ombudsdienst</i>	28
III.	KWANTITATIEVE ASPECTEN.....	29
1.	RECURRING FEE	29
1.1.	<i>Vertrekbasis voor de retail minus-benadering</i>	29
1.2.	<i>Termen in mindering te brengen</i>	30
1.3.	<i>Toe te voegen termen</i>	30
1.4.	<i>Kwantificering van de termen</i>	31
1.5.	<i>Promoties m.b.t. installaties</i>	31

1.6.	<i>Promoties m.b.t. abonnementen</i>	32
1.7.	<i>Frequentie en tijdstip van betaling</i>	32
1.8.	<i>Evolutie van de methodologie</i>	32
1.9.	<i>Evolutie van de WLR-tarieven</i>	32
1.10.	<i>Afsluitende opmerking</i>	32
2.	BEHANDELING VAN BIJKOMENDE DIENSTEN EN SPECIFIEKE KOSTEN EN VERGOEDINGEN.....	32
2.1.	<i>Overzicht van de diensten</i>	32
2.1.1.	Bijkomende diensten	32
2.1.2.	Specifieke kosten en vergoedingen	32
2.2.	<i>Tarifering</i>	32
3.	SPECIALE NUMMERS.....	33
4.	SYSTEEM OPZET- EN WERKINGSKOSTEN.....	34
4.1.	<i>Identificatie van de relevante systeemkosten</i>	34
4.2.	<i>Basisprincipes bij de recuperatie van de WLR-systeemkosten</i>	35
4.3.	<i>Recuperatie van systeemkosten bij WLR</i>	36
4.3.1.	Spreiding van de kosten over Belgacom en de alternatieve operatoren.....	36
4.3.2.	Bepaling van de tariefstructuur.....	38
IV.	SLOTBEMERKING.....	39

I. INTRODUCTIE

De nationale raadpleging over 'de doorverkoop van de telefoonaansluiting' ('wholesale line rental' of kortweg 'WLR') is gestart op 22 mei 2006. Ze is afgesloten op 23 juli 2006.

Het Instituut ontving antwoorden van de volgende respondenten:

- *Belgacom*
- *Fixed Alternative Carriers association (FAC)*
- *Mobistar*
- *Scarlet*
- *TELE2/Versatel*
- *Telenet*
- *Test-Aankoop*

Het overzicht dat volgt, heeft tot doel de meningen en opmerkingen weer te geven die tijdens de nationale raadpleging zijn overgezonden; zij loopt helemaal niet vooruit op de mening die het Instituut later zal formuleren over de inhoud van die commentaar.

Bepaalde respondenten hebben gevraagd een deel van hun antwoorden anoniem weer te geven. Bij die specifieke vragen verwijzen we met de term 'respondent' naar één van de bovenvermelde partijen.

II. ALGEMENE OPMERKINGEN

Naast de antwoorden op de specifieke vragen kreeg het BIPT ook een aantal algemene reacties binnen over het implementeren van een doorverkoop van de telefoonaansluiting.

- Test-aankoop geeft de voorkeur aan het onderbrengen van het telefoonnetwerk bij een onafhankelijke netwerkbeheerder. Door het beheer van het netwerk en het leveren van telefoniediensten volledig te scheiden komen alle dienstverleners op gelijke voet aan de start. Het verplicht maken van een groothandelsaanbod via WLR is weliswaar een minder verregaande oplossing, doch het geniet ook hun steun omdat dergelijke maatregelen een positieve invloed had in Denemarken, Ierland, Noorwegen en Zweden. Evenwel is het geen ideale oplossing daar dit veronderstelt dat de historische operator zelf de concurrentie zal moeten organiseren op zijn eigen netwerk.
- Telenet onderstreept het belang van het blijvend stimuleren van investeringen. De WLR-dienst mag niet de investeringsladder in het gedrang brengen of andere operatoren die eigen lokale toegangsnetwerken hebben financieel in moeilijkheden brengen of deze ertoe aan te zetten om hun eigen netwerk op te geven en over te schakelen op WLR. Om deze doelstelling te realiseren zouden zij dan ook willen suggereren dat WLR-implementatie beperkt blijft tot de lokale centrales waar ULL niet beschikbaar is (in lijn met de beschikking van de Italiaanse regulator). Bepaalde installatiewerken moeten qua kostprijs afgeleid worden uit bestaande kostengebaseerde formules zoals SNA voor het lassen van koperparen.
- Volgens Scarlet kan het WLR-systeem enkel effectief gebruikt worden ter voorkoming van concurrentievervalsing door ongeoorloofd bundelen van diensten (voorbeeld Discovery Line) door de dominante marktpartij als deze marktpartij ook verplicht is voor elk van die bundels een overeenkomstig WLR-aanbod te doen. Zonder deze maatregel lijkt WLR als remedie nutteloos. Voor alle duidelijkheid, Scarlet is slechts geïnteresseerd in WLR in de mate dat het een effectief middel is om de marktverstoring zoals de Discovery Line door Belgacom te verhinderen.
- FAC wil er de aandacht op vestigen dat zowel bij de doorverkoop van abonnementen als de ontbundeling een price squeeze vermeden moet worden en er voldoende marge moet overblijven voor de alternatieve operatoren om een positieve business case te kunnen opbouwen via de verschillende wholesale-aanbiedingen van Belgacom. Het oprichten van een werkgroep is onmisbaar om de rentabiliteit van het WLR-aanbod na te gaan. Indien deze rentabiliteit er niet is, moet de implementatie herbekeken worden.
- Belgacom is van mening dat het besluit van de marktanalyse niet verder mag gaan dan het opleggen van een maatregel en eventueel een datum voor het opleggen van een referentieaanbod. Alle verdere elementen maken deel uit van het referentieaanbod. Belgacom uit ook zijn bezorgdheid over de heel onredelijke planning en het ontbreken van garanties over de periode waarin het referentieaanbod zal goedgekeurd worden. Belgacom merkt ook op dat het verlanglijstje van diensten en WLR-elementen heel ambitieus is en geen rekening houdt met technische beperkingen en implicaties om dit aan te bieden. Belgacom is geen voorstander van snelle halfslachtige oplossingen die nefaste operationele neveneffecten kunnen veroorzaken. Afhankelijk van het referentieaanbod zal Belgacom op basis van grondig onderzoek en met grondige expertise dan ook een realistische timing en fasering voorstellen.
- Op een ogenblik waarop het aantal CPS-gevallen in België snel afneemt doordat Belgacom in juni 2005 zijn aanbod Happy Time op de markt heeft gelanceerd, moet er volgens Tele2/Versatel aan worden herinnerd dat de doorverkoop van abonnementen een product is dat het mogelijk moet maken om de CPS-klant bij zijn operator te houden, en dat die doorverkoop geen financieel verlies mag veroorzaken voor de alternatieve operator die al een moeilijk businessplan heeft.

II. KWALITATIEVE ASPECTEN

Voor de antwoorden op de specifieke vragen of de reacties op specifieke paragrafen wordt in de volgende hoofdstukken de structuur van het consultatiedocument overgenomen.

1. DE SCOPE VAN HET WLR-AANBOD

1.1. De lijnen

1.1.1. Welke lijnen

- Eén respondent vindt dat alle abonnementsformules deel moeten uitmaken van het WLR-aanbod, dus ook primaire digitale toegang omdat Belgacom nog steeds een dominante positie heeft op die markt met 70 % marktaandeel eind 2004. Daarenboven, zou het ontbreken van PRA-lijnen tot commerciële en operationele problemen leiden omdat een apart facturatiesysteem nodig is voor PRA-klanten.
- Belgacom begrijpt dat PRA en de analoge R2-lijnen geen deel uitmaken van de maatregelen. Daarnaast is Belgacom van mening dat ook "ISDN-2 lijnen met indialing" geen deel uitmaken van het WLR-aanbod omdat deze lijnen door hetzelfde type klanten gebruikt worden.

Belgacom stelt dat ISDN-2 beperkt is tot de basisdienst van ISDN. ISDN TWIN en DUO zijn geen essentieel WLR-element. Deze eindtoestellen maken geen deel uit van markt 2 zodat de WLR-verplichting daarop niet van toepassing is. Operatoren die gelijkaardige diensten willen aanbieden zullen zelf contact moeten opnemen met leveranciers.

Datatoepassingen op het kanaal D van de ISDN-2 lijn maken volgens Belgacom eveneens geen deel uit van het WLR-aanbod.

1.1.2. Bestaande en nieuwe lijnen

Vraag 1. Heeft de respondent eventuele opmerkingen hieromtrent?

- Telenet en Mobistar zijn het eens met het BIPT-standpunt dat een operator de mogelijkheid moet hebben om ook nieuwe lijnen aan te vragen.
- FAC benadrukt dat alle PSTN en ISDN BA lijnen moeten worden opengesteld voor WLR.
- Belgacom merkt op dat WLR niet beschikbaar is voor klanten die gebruikmaken van een VolP-aansluiting.

1.1.3. Tijdelijke lijnen

Vraag 2. Meent de respondent dat toegangscontracten voor bepaalde duur opgenomen dienen te worden in het WLR-aanbod?

- Test-aankoop vindt dat tijdelijke toegangscontracten niet moeten worden opgenomen omdat het risico bestaat dat de zaak daardoor nog complexer wordt.
- Scarlet verwacht geen grote behoefte en vraagt zich af of het efficiënt is om hiervoor kosten te maken.
- Tijdelijke lijnen zijn niet de essentie in het kader van WLR volgens Belgacom. Het gaat hier trouwens om zeer specifieke projecten en procedures van vooraanleg.

- Een tijdelijke lijn kan volgens Telenet nuttig zijn als redundantie of in afwachting van levering van DSL-lijnen (BRUO/BROBA).
- Ook Mobistar is voorstander van het toelaten van tijdelijke WLR-lijnen, maar vindt ook dat deze mogelijkheid moet uitgebreid worden naar xDSL-gebaseerde diensten.
- Voor FAC is dit geen prioritair onderdeel van het WLR-aanbod. In een latere fase moet echter wel voorzien worden dat deze lijnen ook worden opgenomen. Een snelle implementatie van het WLR-proces zal hierbij een essentiële vereiste zijn.
- TELE2/Versatel benadrukt dat alle Belgacom-aanbiedingen doorverkocht moeten worden om een zo groot mogelijke concurrentie te krijgen.

1.1.4. Abonnementsformules

Vraag 3. Heeft de respondent eventuele opmerkingen hieromtrent?

- Volgens Telenet moeten niet alle abonnementsformules zomaar met een retail minus worden aangeboden. Sommige formules zijn al dan niet tijdelijk van aard en kunnen louter promotionele acties zijn, die vanuit de globale marge van Belgacom gefinancierd worden. Indien de alternatieve operatoren een gelijkaardige dienst willen opzetten zoals Discovery Line moeten zij dit doen op basis van een standaardabonnement. Dus enkel het standaardabonnement moet worden opgenomen in het WLR-aanbod.
- Scarlet ondersteunt het uitgangspunt dat elk type van telefoonaansluiting voor WLR in aanmerking komt. Het overstappen naar WLR van een aansluiting waarop BROBA of BRUO aanwezig is, verandert niets aan het BROBA of BRUO op zich, enkel aan de eventuele telefoondienst over smalband op deze aansluiting.
- Volgens FAC is het raadzaam dat alle types van abonnementsformules van Belgacom opgenomen worden in het WLR-aanbod aangezien WLR de concurrentie op de retailmarkten wil bevorderen. FAC merkt op dat de abonnementen « ADSL » en « Belgacom TV » die ook verbonden zijn aan de telefoonaansluiting ontbreken in de consultatie. FAC wil er zeker van zijn dat ook voor deze lijnen WLR kan aangevraagd worden, zodat die klanten niet gevangen gehouden worden door Belgacom.
- TELE2/Versatel gaat akkoord met het standpunt van het BIPT; alle huidige en toekomstige abonnementsformules moeten in het doorverkoop aanbod worden opgenomen. De toekomstige aanbiedingen moeten beschikbaar zijn met een termijn van 2 maanden opdat de concurrentie zich naar behoren kan voorbereiden om de nieuwe abonnementsformules in de handel te brengen.
- Volgens Belgacom kunnen lijnen met specifieke abonnementen zoals Discovery Line en sociale abonnementen ook omgezet worden naar WLR-lijnen. De WLR-prijs zal echter niet afhankelijk zijn van deze abonnementsformules. De OLO moet dit zelf regelen met de klant.

1.1.5. Andere lijnen?

Vraag 4. Meent de respondent dat er nog andere telefoonaansluitingen bestaan die dienen deel uit te maken van het WLR-aanbod?

- Voorzover FAC kan zien, lijkt dit volledig. Indien zou blijken dat er andere formules zijn, dienen die ook opgenomen te worden.

1.2. De diensten die deel uitmaken van het WLR-aanbod

- FAC is de mening toegedaan dat een integrale 'mapping' noodzakelijk is van al de door Belgacom aan zijn retailklanten aangeboden diensten verbonden met de lijn. Al deze diensten dienen opgenomen te worden in het WLR-aanbod om effectief te kunnen concurreren met Belgacom. Voor FAC lijkt het overzicht volledig. Het is evenwel aan Belgacom om te bevestigen dat de verschillende lijsten correct en volledig zijn.
- Belgacom wil voor elk van de diensten, waar een redelijke vraag voor komt, een analyse uitvoeren qua haalbaarheid, redelijkheid en onmisbaarheid en/of het bestaan van mogelijke alternatieven voor de operator. De vraag van de operatoren moet geëvalueerd worden naast de aanpassingskosten en de mogelijkheid om deze kosten te verhalen. Eventuele diensten die niet essentieel zijn in het kader van WLR wenst Belgacom niet op te nemen in het referentieaanbod. In specifieke gevallen kan Belgacom op vraag van de operatoren overwegen om die commercieel aan te bieden.

1.2.1. Basisdiensten

Vraag 5. Heeft de respondent opmerkingen bij de beschrijving van de basisdienst?

- Eén respondent beklemtoont dat van alle aangeboden basisdiensten de merknaam 'Belgacom' moet verwijderd worden vooraleer ze doorverkocht worden, zodat er geen commerciële link meer bestaat tussen de eindgebruiker en Belgacom na de migratie.
- Een andere respondent vraagt dat de Belgacom-technieker dezelfde ethische code in acht neemt als bij andere diensten m.a.w. anoniem zijn, geen denigrerende opmerkingen maken over OLO of reclame voor Belgacom, ...
- Een andere respondent merkt op dat alle huidige en toekomstige interventies van de Belgacom-basisdienst onderdeel moeten uitmaken van het WLR-aanbod.

1.2.2. Optionele diensten

Vraag 6. Meent de respondent dat de bovenstaande lijst van aangeboden diensten volledig is?

- De volgende diensten ontbreken volgens verschillende respondenten:
 - "gemiste oproepen met tijd en datum" omdat de operator hier financieel voordeel uithaalt als de klant geïnviteerd wordt om de beller terug op te bellen.
 - "oproep met vaste bestemming", die enkel beschikbaar is voor Belgacom ISDN en TWIN abonnees, uitbreiden naar alle Belgacom-abonnementen.
- Scarlet merkt op dat er een constante evolutie is in de aangeboden diensten.
- Belgacom benadrukt dat de analyse van deze lijst deel uitmaakt van het referentieaanbod en niet exhaustief en definitief kan vastgelegd worden in het kader van deze consultatie. Belgacom meldt dat "Surf en Call" niet meer gecommmercialiseerd wordt en aldus niet meer tot het WLR-aanbod zal behoren.

Vraag 7. Welke van bovenstaande diensten kunnen volgens de respondent door de alternatieve operator geleverd worden zonder (technische) tussenkomst van Belgacom?

- "Call barring" lijkt volgens FAC de enige dienst die zonder (technische) tussenkomst van Belgacom kan geleverd worden. Dit is een onderwerp dat door de op te richten werkgroep nader zal moeten worden geanalyseerd.
- Ook Belgacom meldt dat deze verkeersbeperking door de alternatieve operator zelf kan en moet geleverd worden. Volgens Belgacom is dit een verplichting bij CPS. Daarnaast

wijst Belgacom erop dat vele operatoren al een eigen voicemaildienst hebben, wat erop wijst dat ze perfect in staat zijn dit zelf aan te bieden. Ook sms-diensten kunnen volgens Belgacom zonder tussenkomst door de OLO geleverd worden.

- Volgens Telenet kunnen de meeste zonet alle van die diensten gedupliceerd worden en dus aangeboden worden door de alternatieve operatoren. Bijgevolg moeten deze diensten worden verkocht met een kleinere retail minus-marge dan het klassieke abonnement of tegen commerciële prijzen. De marktspelers kunnen zo gestimuleerd worden om zelf creatief en innovatief te zijn om eigen diensten te ontwikkelen.
- Om de investeringsladder te kunnen beklimmen, is het voor TELE2/Versatel van belang dat alle huidige en toekomstige diensten van Belgacom beschikbaar zijn voor de concurrentie. De operatoren hebben de vrijheid zelf te beslissen welke diensten ze afnemen bij Belgacom. De concurrentie verplichten zelf bepaalde diensten aan te bieden werkt drempelverhogend voor de markt.

Vraag 8. Meent de respondent dat de diensten die de alternatieve operator zelf kan leveren, opgenomen dienen te worden in het WLR-aanbod?

- Test-Aankoop, TELE2/Versatel, Mobistar en FAC vinden dat alternatieve operatoren minstens exact hetzelfde moeten kunnen aanbieden. Zonet is het netwerk "as such" een instrument voor concurrentievervalsing.
- Mobistar wil de diensten die door de alternatieve operator ook geleverd kunnen worden apart factureren om de transparantie te verhogen en om te verzekeren dat de operator niet betaalt voor diensten die niet aangevraagd werden.
- Telenet wil de diensten uitsluiten die door de alternatieve operatoren kunnen worden geleverd. Die kunnen op commerciële basis nog worden geleverd door Belgacom.
- Belgacom is van mening dat diensten die door een kleine inspanning door de operator zelf geleverd kunnen worden geen deel uitmaken van het WLR-aanbod. Sommige diensten zoals voicemail worden momenteel al door bepaalde operatoren aangeboden. De nood aan een wholesale-versie is niet relevant en de aanpassingskosten staan niet in verhouding met de vraag van de resterende markt.

Vraag 9. Meent de respondent dat de gebundelde diensten ook doorverkocht moeten worden?

- Test-aankoop, FAC, TELE2/Versatel, Mobistar en Scarlet vinden dat alternatieve operatoren minstens exact hetzelfde moeten kunnen aanbieden. Mobistar beklemtoont dat de verschillende diensten in de bundel afzonderlijk moeten geïdentificeerd worden om transparantie te promoten. TELE2/Versatel merkt op dat de drempel om van operator te veranderen veel lager is als de klant dezelfde formules van aangeboden diensten kan behouden.
- Telenet is het daar enkel mee eens, als deze niet kunnen worden geleverd door de alternatieve operatoren. Deze staan los van het WLR-aanbod en zouden door Belgacom ook kunnen worden aangeboden als 'platformdienst' aan operatoren met een eigen toegangsnetwerk (indien technisch mogelijk).

1.2.3. Diensten specifiek verbonden aan de installatie of de indienststelling

Vraag 10. Meent de respondent dat de bovenstaande lijst van aangeboden diensten volledig is?

- De installatie van een tweede lijn met een prijsreductie ontbreekt volgens een respondent.

- Een andere respondent zegt dat enkel Belgacom dit kan bevestigen.

Vraag 11. Welke van bovenstaande diensten kunnen volgens de respondent door de alternatieve operator geleverd worden zonder (technische) tussenkomst van Belgacom?

- Volgens Mobistar en FAC vereist elke vermelde dienst een technische interventie van Belgacom.
- Volgens Telenet moeten al diegene waar dit technisch mogelijk is (meestal niet) geleverd kunnen worden door alternatieve operatoren (en back-up ook verzorgd door Belgacom) tegen een ander prijsmodel dan de standaard retail minus dus onder commerciële voorwaarden vanwege Belgacom.

Vraag 12. Meent de respondent dat de diensten die de alternatieve operator zelf kan leveren, opgenomen dienen te worden in het WLR-aanbod?

- Test-aankoop vindt van wel, teneinde kleine operatoren ook een kans te geven.
- Volgens Mobistar en FAC is deze vraag niet van toepassing omdat alle opgesomde diensten een interventie van Belgacom vereisen.
- Telenet wil die diensten niet opnemen in het WLR-aanbod tenzij Belgacom weigert om alternatieve operatoren toe te laten dit zelf te doen.
- TELE2/Versatel herhaalt zijn standpunt van vraag 7.

1.2.4. Verkeersdiensten die geleverd worden vertrekkende van de overeenkomst betreffende de aansluiting

- Belgacom merkt op dat alle verkeersgerelateerde elementen los staan van WLR en in het kader van de CPS/CS-dienst vallen. Na de nodige aanpassingen op 2 oktober 2006 zullen conform de wensen van de operatoren alle gewenste betalende korte nummers via CPS afgehandeld worden en dus op de factuur van de CS/CPS-operator verschijnen. Er is dan ook volgens Belgacom geen bijkomende vereiste in het kader van CPS/CS. Elke bijkomende aanpassing zal in het kader van het BRIO moeten gebeuren rekening houdende met het huidige onderhoudscontract met onze leveranciers.

1.2.5. Verhuren van telefoons

Vraag 13. Meent de respondent dat de verhuurde telefoons doorverkocht dienen te worden of dat er eventuele andere mogelijkheden zijn?

- Belgacom merkt op dat eindtoestellen geen deel uitmaken van de marktanalyse voor markt 1&2 noch van de maatregel van de doorverkoop van telefoonaansluiting. Klanten kunnen op deze geliberaliseerde markt vrij toestellen aankopen bij verschillende leveranciers en Belgacom kan niet verplicht worden op deze markt wholesale-diensten aan te bieden. Een interventie van het BIPT op deze markt is niet gegrond en kan marktverstoring werken. Belgacom zal eventueel strikt op commerciële basis op vraag van de operatoren een oplossing aanbieden.
- Test-Aankoop is voorstander voor het afschaffen van het systeem van huurtelefoons. De aankoopprijs van een toestel is de laatste jaren spectaculair gedaald, terwijl mensen die een toestel huren uiteindelijk vaak een veelvoud van de verkoopprijs betalen.
- Het moet volgens Telenet wel mogelijk zijn om de telefoon over te nemen. Prijs = retail minus maar minder dan de standaard minus. Enkel een deeltje van de winstmarge van

Belgacom moet wegvallen bij het verhuren van de telefoons. Alle andere onderdelen (dekking van schade, e.d. ...) moeten in de prijs begrepen blijven.

- FAC meent dat de alternatieve operatoren noch tot verkoop, noch tot verhuur van telefoons van Belgacom zullen overgaan. Bijgevolg moet deze dienst niet worden opgenomen in het WLR-aanbod.
- TELE2/Versatel wil dit tijdens de werkgroep verder bespreken omdat hun mening sterk afhankelijk is van het aantal telefoons dat nog verhuurd wordt in België.

Vraag 14. Hoe kan dit volgens de respondent praktisch geregeld worden en wat gebeurt er met de hieraan gekoppelde dienstverlening (bijv. herstellen telefoon)?

- Telefoonherstellingen kunnen volgens Telenet inbegrepen zitten in de prijs die aan Belgacom wordt betaald door alternatieve operatoren.

1.2.6. Toekomstige diensten

Vraag 15. Meent de respondent dat bijkomende maatregelen of afspraken dienen gemaakt te worden teneinde deze niet-discriminatorische behandeling in de praktijk te garanderen?

- Test-Aankoop, Mobistar, Scarlet en Telenet willen voorafgaandelijk voldoende informatie over de nieuwe diensten zodat alternatieve operatoren op hetzelfde moment als Belgacom hun retaildiensten zouden kunnen commercialiseren.
- Scarlet vraagt een referentieaanbod 6 maanden op voorhand en minimaal 2 maanden implementatietermijn.
- Telenet vraagt een openbare consultatie, die het mogelijk maakt om te beslissen of de nieuwe dienst al dan niet deel moet uitmaken van het WLR-aanbod.
- Om discriminatie te vermijden, dient Belgacom volgens FAC alle huidige en toekomstige extra diensten voorafgaandelijk bij het BIPT aan te melden en hiervoor in een WLR-aanbod te voorzien. De op te richten werkgroep zal hiertoe een proces moeten uitwerken.
- Een termijn van 2 maanden is volgens TELE2/Versatel nodig om zich voor te bereiden op het verschijnen van een nieuwe Belgacom-dienst op de markt. Bovendien wijst de praktijk van de aanbiedingen BROBA en BRUO op een terugkerende niet-naleving door Belgacom van de kwalitatieve aspecten van die aanbiedingen. Het is daarom belangrijk dat het Instituut geregeld op proactieve wijze de toepassing van de non-discriminatie door Belgacom controleert.
- Belgacom vindt dat toekomstige diensten die ze willen lanceren niet per definitie relevant zijn in het WLR-aanbod. Elke dienst die een operator op basis van de beschikbare elementen in het kader van WLR zelf kan leveren door aankoop van bijkomende infrastructuur maakt geen deel uit van het WLR-aanbod. Het BIPT is trouwens voorstander van competitie op basis van gediversifieerde diensten.

1.2.7. Technische incompatibiliteit

Vraag 16. Meent de respondent dat er diensten zijn die een mogelijke technische incompatibiliteit opleveren met WLR?

- FAC, Mobistar, TELE2/Versatel en Scarlet verwachten op het eerste gezicht geen problemen. Volgens FAC moet deze topic door de werkgroep nader onderzocht worden.

- Telenet verwacht problemen bij interworking tussen diensten geleverd door Belgacom op die lijn en anderzijds diensten die door de WLR-operator geleverd zijn.
- In het kader van de voorbereiding van het referentieaanbod of eventuele vragen achteraf van de markt, zal Belgacom eventuele technische onverenigbaarheid van bepaalde diensten met WLR kunnen aantonen. Belgacom merkt nu al op dat de dienst “automatisch uitzenden van taxatiekanalen” niet compatibel is met CS/CPS-verkeer en aldus niet kan opgenomen worden in het WLR-aanbod.

1.3. De relatie tussen WLR en CPS

Vraag 17. Is de respondent het eens met dit standpunt?

- FAC, Scarlet, Test-Aankoop, TELE2/Versatel en Telenet gaan hiermee akkoord. TELE2/Versatel wijst erop dat verschillende andere regulatoren hetzelfde standpunt hebben en dat deze relatie noodzakelijk is om één van de belangrijkste instapdrempels te overwinnen.
- Mobistar is het niet eens met de volgende stelling¹: *“het aanvragen van een CPS-telefoniedienst door een eindgebruiker van Belgacom houdt echter niet de automatische overstap naar een WLR-telefoonaansluiting in, dus het huidige systeem van CPS-telefonie via telefoonaansluitingen van Belgacom blijft mogelijk”*.

Mobistar wil de activatie van WLR en CPS samen laten gebeuren. Er zijn geen voordelen aan de situatie waarbij de klant een contractuele relatie heeft met twee operatoren, want dit is veel te verwarrend voor de klant.

- Belgacom is van mening dat de belkosten volledig vallen onder de CS/CPS-verplichting en dit volledig losstaat van WLR. Een klant kan vanaf nu één factuur ontvangen door inderdaad WLR en CPS bij dezelfde operator aan te vragen. Dit sluit echter niet uit dat een andere klant ervoor kan kiezen om WLR en CPS/CS bij verschillende operatoren af te nemen, want de klant moet de vrije keuze hebben in de leverancier van verschillende diensten. Er kan geen wettelijke verplichting zijn voor de klant om beide diensten bij eenzelfde operator aan te bieden. Een automatische koppeling zou geen concurrentie meer toelaten voor CPS-operatoren zonder WLR-aanbod die hun CPS-diensten willen aanbieden aan WLR-klanten.

2. DE OPERATIONELE ASPECTEN

2.1. Oprichting van een werkgroep

Vraag 18. Hoe ziet de respondent de werking van deze groep?

- Telenet vraagt 2-wekelijkse vergaderingen onder leiding van het BIPT. Er is nood aan een duidelijke agenda die vooraf gecommuniceerd moet worden.
- FAC is absoluut voorstander van een werkgroep. De uitkomst van deze consultatie kan als beginseldocument dienen voor de werking van de werkgroep. Op basis hiervan kan ook uitgemaakt worden of er subgroepen nodig zijn. Volgens FAC moet deze trilaterale werkgroep vanaf september van start gaan om de vooropgestelde timing te kunnen halen en te verzekeren dat een efficiënt en rationeel proces uitgewerkt wordt.
- TELE2/Versatel vraagt trilaterale vergaderingen op regelmatige basis zodat er snel vooruitgang kan geboekt worden. TELE2/Versatel zal actief deelnemen aan deze vergaderingen.

¹ Raadpleging op vraag van de Raad van het BIPT van 15 mei 2006 met betrekking tot de doorverkoop van de telefoonaansluiting, p.8.

- Belgacom is van mening dat een werkgroep pas zinnig is als het referentieaanbod op tafel ligt. Op dat moment kunnen de operatoren hun bevindingen met betrekking tot de processen bespreken met Belgacom om de processen te “finetunen”. Dergelijke besprekingen mogen echter niet leiden tot aanpassingen die de haalbaarheid en de timing van de WLR-invoering in gevaar brengen.

Vraag 19. Meent de respondent dat er nood is aan het organiseren van subgroepen?

- Telenet wil de nood aan subgroepen later bekijken.
- Mobistar is voorstander van subgroepen omdat WLR een complexe en uitgebreide materie is. Alle onderwerpen moeten gedetailleerd bekeken worden en verdienen dus een aangepaste benadering.
- Volgens TELE2/Versatel zal dit door de werkgroep moeten worden bepaald op grond van de agendapunten. Het is mogelijk dat er een aantal meer gespecialiseerde subwerkgroepen moeten worden opgericht, met name wat de ontwikkeling van de systeeminterfaces betreft.

Vraag 20. Welke punten dienen op de agenda geplaatst te worden van deze werkgroep?

- Telenet ziet 4 mogelijke onderwerpen: Provisioning procedures & SLA/penalties, Repair procedures & SLA/penalties, Pricing & contract, General terms & conditions.
- Mobistar wil minstens de volgende onderwerpen bespreken: SLA's (timers, performance, penalties and penalties claiming, ...), pricing, operational support services (OSS), migrations, offers, ...
- Volgens FAC moeten zeker al de processen en de scope van het WLR-aanbod aan bod komen in de werkgroep.
- TELE2/Versatel wil besprekingen over de ontwikkeling van de systemen en databases, de verhuur van telefoontoestellen, de wettelijke, financiële, technische en operationele aspecten van het referentieaanbod.

2.2. Activatie/deactivatie van de WLR-dienst

2.2.1. Schriftelijke overeenkomst

Vraag 21. Is de respondent het eens met bovenstaande analyse?

- FAC, Mobistar, Telenet en Test-Aankoop zijn het hiermee eens.
- Scarlet vraagt om aan de alternatieve operatoren geen zwaardere eisen op te leggen dan aan Belgacom zelf. Belgacom legt een nieuwe lijn zonder één handtekening.
- TELE2/Versatel is helemaal niet akkoord omdat een schriftelijke overeenkomst drempelverhogend werkt en niet door de wetgever vereist is. TELE2 heeft tienduizenden adsl- en ALL IN-klienten geactiveerd zonder veel klachten te ontvangen door gebruik te maken van geluidsopnames van mondelinge contracten met de klant op alle essentiële onderdelen van het contract.

TELE2 vraagt om net zoals bij het BRUO en BROBA geen schriftelijke drempel te creëren om een positieve marktevolutie te bewerkstelligen. Een goede controle op het naleven van de handelspraktijken en het toevoegen van zware boetes aan artikel 135 voor slamming kan veel problemen voorkomen zonder drempels te veroorzaken.

- Belgacom is voorstander van een aanpassing van artikel 135 van de wet van 13 juni 2005 om in het kader van WLR-activaties en -deactivaties (inclusief de bijkomende diensten) te behandelen zoals voor CPS en NP. De aanpassing van artikel 135 is noodzakelijk alvorens met WLR van start te gaan om de consument te beschermen.

Belgacom wil een schriftelijk akkoord van de klant waarin de verschillende opties expliciet en afzonderlijk op het formulier aangeduid moeten worden met betrekking tot de afgenomen diensten, WLR, NP en/of CPS. Voor elke optie moet er duidelijke uitleg staan over de gevolgen van deze optie.

2.2.2. WLR-activatie via Letter of Authority

Vraag 22. Dienen er volgens de respondent bijkomende zaken geregeld te worden of moeten bepaalde elementen weggelaten worden in de WLR-LoA?

- Voor Telenet en FAC is de beschrijving goed. Volgens FAC is dit ook een topic die door de werkgroep nader moet onderzocht worden
- Het Belgacom-klantnummer moet zeker opgenomen worden in de LoA. Daarnaast overweegt Belgacom om in het kader van het referentieaanbod voor te stellen het identiteitskaartnummer van de aanvrager toe te voegen aan de LoA als a-posteriori controle tegen fraude.
- Volgens Scarlet identificeert een klantnummer enkel de Belgacom-klant, niet de aansluiting. Belgacom heeft blijkbaar geen unieke permanente identificatie van een aansluiting. Men mag de alternatieve operatoren niet opzadelen met de inefficiënties en onvolkomenheden van Belgacom.
- Mobistar wil de bestaande CPS-LOA aanpassen aan WLR en slechts 1 LoA voor WLR en CPS gebruiken. De huidige CPS-LoA voldoet aan de markteisen en garandeert competitiviteit. Mobistar is vragende partij om de LoA te bundelen met het contract.
- Het verkrijgen van het Belgacom-klantnummer vormt volgens TELE2/Versatel een hoge toegangdrempel die er niet hoeft te zijn. Indien die informatie wordt behouden, zou de concurrentie toegang moeten krijgen tot die informatie (toegang tot de volledige database), anders dan via het huidige IVR (078-nummer), dat zeer traag en heel onvolledig is. Ter herinnering: de mededeling van het Belgacom-klantnummer heeft altijd als enige doel gehad om fouten met de activering van een verkeerde lijn te vermijden, en niet om slamming te voorkomen. De risico's op fouten zouden worden beperkt door toegang te verlenen tot de volledige database van de Belgacom-klantnummers en er zou geen onnodige toegangdrempel worden gecreëerd.

2.2.3. Deactivatie van de WLR-dienst

Vraag 23. Dienen er volgens de respondent bijkomende zaken geregeld te worden of moeten bepaalde elementen weggelaten worden in de WLR-LoD ?

- Test-Aankoop vindt van niet.
- FAC, Mobistar en Telenet herhalen hun opmerking bij vraag 22.
- Indien de LoA het Belgacom-klantnummer moet bevatten (hetgeen TELE2/Versatel betwist), dan moet een equivalente toegangdrempel worden ingevoerd, die op gelijke wijze de winback van Belgacom afremt. Het klantnummer van de alternatieve operator zou dan ook nodig zijn voor de deactivering van CPS.

2.2.4. One-stop-shopping

Vraag 24. Is de respondent het eens met bovenstaande analyse?

- Mobistar, Test-Aankoop, TELE2/Versatel en Telenet zijn het hiermee eens.
- FAC herhaalt zijn opmerking bij vraag 22.

2.3. Mogelijke scenario's.

- Algemeen, en voorafgaandelijk, wenst FAC op te merken dat zij akkoord gaat met het basisprincipe dat een eindgebruiker vrij moet kunnen veranderen van operator. Dit mag er echter niet toe leiden, dat een eindgebruiker wordt aangezet tot contractbreuk. Een klant moet net zoals bij 'number portability' op zijn verplichtingen worden gewezen.

Gelet op de nood om de concurrentie en op het grote marktaandeel van Belgacom op de markten 1 & 2, is een asymmetrische behandeling van de verplichtingen hier zeker te rechtvaardigen. Concreet betekent dit dat aan Belgacom zeker het verbod moet worden opgelegd om opzeggings-, of switchingskosten aan te rekenen aan de eindgebruikers die voor een abonnement bij een andere operator zouden kiezen, aangezien dit zou kunnen leiden tot een uitsluiting door Belgacom van concurrentie op een markt waarop Belgacom een SMP-statuut heeft. Aangezien de WLR-operatoren op deze geen SMP-statuut hebben, kan een dergelijk verbod in hun hoofde niet gelden.

De eigenlijke scenario's van overgang zullen alle in detail uitgewerkt moeten worden in de werkgroep.

- Mobistar verduidelijkt dat het "het ondertekenen van een bestelbon" vermeld in een aantal scenario's, opvat als het ondertekenen van het WLR-contract.

Vraag 25. Is de respondent van mening dat er virtuele nummeroverdraagbaarheid moet gebeuren bij WLR? Waarom wel? Waarom niet?

- Telenet gaat akkoord indien de eindklant dit vraagt en dit ook expliciet wordt gevraagd door de alternatieve operator bij een WLR-aanvraag. (Virtuele overdraagbaarheid = administratieve overdraagbaarheid).
- Scarlet, FAC en TELE2/Versatel wensen geen invoering van virtuele nummeroverdracht. Scarlet wijst op de extra kosten bij het CRDC zonder wezenlijk toegevoegde waarde. FAC vreest nodeloze complicaties.

Vraag 26. Ziet de respondent andere manieren om de synchronisatie tussen het opzeggen van het bestaande retailcontract en de activatie van de nieuwe dienst te verzekeren?

- Volgens Telenet moet de opzegging van het retailcontract op elk moment kunnen als er aan de voorwaarden van het oude retailcontract voldaan is door de eindgebruiker. Synchronisatie van de 2 diensten kan worden gecoördineerd in de systemen van Belgacom en eventueel tragere oplevering van beide diensten tegelijk als compromis.
- Test-Aankoop gaat akkoord met de voorgestelde scenario's maar pleit ervoor dat de nieuwe operator net zoals in de verzekeringssector de nodige stappen moet nemen om de eindgebruiker voorafgaandelijk te verwittigen van diens contract met de oude operator en meer bepaald te informeren over duurtijd, opzeggingstermijnen, vergoedingen, ...
- TELE2/Versatel pleit voor hetzelfde systeem als bij ADSL Wholesale of BROBA, waar dit automatisch 4 dagen na de activatie gebeurt zonder een overdraagbaarheid.

- Mobistar ziet geen alternatieve manieren. Mobistar is van mening dat elke operator binnen zijn systeem moet zoeken naar een eigen oplossing.

2.3.1. Van retail Belgacom naar WLR

Vraag 27. Is de respondent het eens met de voorgestelde procedure?

- Telenet en Scarlet gaan hiermee akkoord.
- Mobistar gaat akkoord met het BIPT-standpunt "*activatie van WLR impliceert een automatische activering van CPS bij dezelfde operator*", maar protesteert tegen de paragraaf "*waarschijnlijk is het eenvoudiger en goedkoper om een eventueel bestaande CPS te deactiveren zelfs in de situatie dat de eindgebruiker WLR aanvraagt bij dezelfde operator als zijn CPS-abonnement*" omdat de activatie van WLR geen technische interventie van Belgacom inhoudt, maar enkel een administratieve.
- Indien voor een voorafgaandelijke deactivatie van CPS geopteerd wordt (noodzakelijkheid die door de werkgroep moet bevestigd worden), moet dit volgens FAC zonder enige onderbreking voor de eindgebruiker verlopen.
- TELE2/Versatel herhaalt zijn standpunt van vraag 21. De verplichting van een schriftelijk contract is drempelverhogend. De mogelijkheid om een nieuwe WLR-database te creëren bovenop die van CPS kan het best tijdens de werkgroep besproken worden.
- Belgacom behoudt de CPS-processen zoals vandaag beschikbaar en ziet WLR en CPS als afzonderlijke diensten die eventueel samen schriftelijk kunnen aangevraagd worden.

Vraag 28. Is de ondertekening van de WLR-LoA voldoende om de contractuele relatie tussen Belgacom en de eindgebruiker correct en zonder kosten te verbreken? Zoniet, welke bijkomende stappen dienen er gezet te worden en door wie?

- Volgens Mobistar, Telenet en Scarlet is er geen nood aan bijkomende stappen.
- De eindgebruiker is volgens Telenet niet automatisch verlost van de contractuele verplichtingen die hij lopen had ten aanzien van zijn eerste telecomleverancier (opzeggingsvergoeding, verbrekingsvergoeding, openstaande, onbetaalde schulden, ...).
- Volgens Mobistar gaat WLR enkel van betekenis zijn als de eindgebruiker zijn contract met Belgacom snel en gemakkelijk kan opzeggen. Mobistar vraagt aan het BIPT om Belgacom te verplichten de minimumcontractduur van de eindgebruiker te verminderen van 1 jaar tot 6 maanden en dat het contract kan stopgezet worden zonder penalty².
- TELE2/Versatel herhaalt zijn standpunt van vraag 26.

2.3.2. Installatie + WLR

Vraag 29. Is de respondent het eens met de voorgestelde procedure?

- Telenet gaat hiermee akkoord.
- Scarlet is niet akkoord omdat de procedure discriminerend is. Voor een nieuwe aansluiting vraagt Belgacom ook geen handtekening.

² Zie het voorbeeld van France Telecom in Frankrijk : « communiqué du 5 septembre 2005, France Telecom modifie les conditions générales de vente de l'abonnement téléphonique qui s'appliqueront à compter du 1^{er} octobre prochain ».

- Dit proces moet volgens FAC nader bekeken worden door de werkgroep. Het bestaande retailproces “Installatie” met toevoeging van CPS kan als basis dienen.
- TELE2/Versatel herhaalt zijn standpunt van vraag 27.

2.3.3. WLR verhuizen

Vraag 30. Is de respondent het eens met de voorgestelde procedure?

- Telenet gaat hiermee akkoord.
- TELE2/Versatel en Scarlet zijn niet akkoord omdat de procedure discriminerend is. Voor een nieuwe aansluiting vraagt Belgacom ook geen handtekening. In de praktijk telefoneert de klant om een verhuizing aan te vragen en wil die niet opnieuw administratieve rompslomp.
- Mobistar gaat niet akkoord met de voorgestelde procedure indien de klant verhuist binnen dezelfde telefoonzone. Een opschorting en een automatische reactivatie van WLR en CPS zijn volgens Mobistar meer geschikt omdat een deactivatie negatieve operationele effecten zal hebben op de systemen. Mobistar verwijst naar de huidige situatie voor CPS waarbij ook een opschorting en reactivatie gebeurt.
- FAC wil dit nader bekijken in de werkgroep. Het bestaande retailproces “Installatie” met toevoeging van CPS kan als basis dienen.

2.3.4. Veranderen van WLR-operator

Vraag 31. Is de respondent het eens met de voorgestelde procedure?

- WLR-OLO1 moet volgens Telenet en Scarlet worden ingelicht over de overstap van zijn klant voor de definitieve overdracht. Scarlet wijst erop dat er geen discriminatie met de informatie-overdracht van Belgacom retail mag zijn zowel qua inhoud als qua timing.
- TELE2/Versatel gaat niet akkoord. Hoe kan een WLR-operator 2 een klant inlichten over de gevolgen voor zijn abonnementscontract met WLR-operator 1? Er kunnen immers talrijke leveranciers van WLR zijn; men kan een operator niet verplichten om alle algemene voorwaarden van de overige marktspelers te kennen. Bovendien wordt verwezen naar het antwoord op vraag 21.
- Dit proces moet volgens FAC nader bekeken worden door de werkgroep. De bestaande processen voor het veranderen van CPS-operator kunnen als basis dienen.

Vraag 32. Is de ondertekening van de WLR-LoA voldoende om de contractuele relatie tussen WLR-operator 1 en de eindgebruiker correct en zonder kosten te verbreken? Zoniet, welke bijkomende stappen dienen er gezet te worden en door wie?

- Volgens Mobistar en Telenet is er geen nood aan bijkomende stappen. De eindgebruiker is echter niet automatisch verlost van de contractuele verplichtingen of onbetaalde rekeningen.
- Scarlet gaat niet akkoord. De contractuele relatie blijft bestaan (inclusief verplichting tot betaling van geleverde diensten en een eventuele verbrekingsvergoeding). De verbreking van het contract gebeurt zoals bepaald in dat contract.
- FAC wil dit nader bekijken in de werkgroep. De bestaande processen die de overgang van een CPS-operator naar Belgacom regelen kunnen als basis dienen.
- TELE2/Versatel verwijst naar het antwoord op vraag 26.

2.3.5. Van WLR naar retail Belgacom

Vraag 33. Is de respondent het eens met de voorgestelde procedure?

- Telenet gaat hiermee akkoord.
- Scarlet merkt op dat de WLR-operator op een geschikte manier geïnformeerd moet worden. Hierin mag geen discriminatie met de informatie-overdracht van Belgacom retail zijn zowel qua inhoud als qua timing.
- TELE2/Versatel verwijst naar het antwoord op vraag 21.

Vraag 34. Is de ondertekening van de WLR-LoD voldoende om de contractuele relatie tussen de WLR-operator en de eindgebruiker correct en zonder kosten te verbreken? Zoniet, welke bijkomende stappen dienen er gezet te worden en door wie?

- Volgens Mobistar en Telenet is er geen nood aan bijkomende stappen. De eindgebruiker is echter niet automatisch verlost van de contractuele verplichtingen of onbetaalde rekeningen.
- TELE2/Versatel verwijst naar het antwoord op vraag 25.

2.3.6. Van WLR-operator 1 naar alternatieve toegangsoperator 1/2

Vraag 35. Is de respondent het eens met de voorgestelde procedure?

- Volgens Scarlet mag de procedure voor een alternatieve toegangsoperator niet verzwagd worden ten gevolge van de invoering van WLR. Dezelfde documenten moeten geldig blijven.
- Mobistar merkt op dat de voorgestelde procedures niet gaan voldoen voor alle mogelijke migratiescenario's (bijv. non-active loop) en dat de impact op de nummer-overdraagbaarheid moet bestudeerd worden. Mobistar vraagt aan het BIPT om hiervoor een werkgroep op te richten.
- TELE2/Versatel gaat niet akkoord. Het hele Europese en Belgische regelgevingskader is gebaseerd op de technologische neutraliteit. Voor de eindklant maakt het niet uit of de toegangsdienst hem wordt verstrekt via doorverkoop, bitstream of ontbundeling. In zijn perceptie heeft hij alleen maar een dienst voor telefonische toegang genomen. Daarom mogen in dit scenario geen andere verplichtingen worden opgelegd. Die opmerking geldt overigens ook voor de aanbiedingen BROBA en BRUO.

Op het stuk van de processen is de synchronisatie van fundamenteel belang om de verandering van operator voor de eindgebruikers te vergemakkelijken. Aan Belgacom moet die verplichting snel worden opgelegd, op straffe van dwangsommen, gelet op het huidige ontbreken van synchronisatie in de aanbiedingen BROBA en BRUO!

- Belgacom wenst terug te vallen op de bestaande processen en te werken met een gefaseerde migratie. Belgacom merkt op dat de nummeroverdraagbaarheid voor hen tot extra kosten kan leiden die zullen doorgerekend worden aan de WLR-operator. Belgacom wil ook dat de overgang naar een andere dienst bij dezelfde operator schriftelijk gebeurt.

Vraag 36. Zijn volgens de respondent de bestaande formulieren voor migraties tussen Belgacom en een toegangsleverancier via een andere technologie in dit WLR-scenario herbruikbaar om de contractuele relatie tussen de WLR-operator en de eindgebruiker correct en zonder kosten te verbreken? Zoniet, welke bijkomende stappen dienen er gezet te worden en door wie?

- Volgens TELE2/Versatel bepaalt elke (niet-dominante) WLR-operator in zijn algemene voorwaarden die tegenstelbaar zijn aan zijn klanten, de nadere regels inzake beëindiging van zijn contract. De eindklant moet die voorwaarden naleven in zijn betrekking met zijn eerste operator. Dat is reeds het geval wanneer een klant momenteel verandert van CPS-, ADSL- of ALL IN-operator.

Vraag 37. Hoe ziet de respondent dit scenario in geval van virtuele nummeroverdraagbaarheid? Hoe kan volgens de respondent de synchronisatie verzekerd worden?

- TELE2/Versatel gelooft niet in het nut van een virtuele nummeroverdraagbaarheid (zie antwoord hierboven).

2.3.7. Van alternatieve toegangsoperator 1 naar WLR-operator 1/2

Vraag 38. Is de respondent het eens met de voorgestelde procedure?

- Scarlet gaat hier helemaal niet mee akkoord. WLR heeft als onderwerp de smalbandtelefoondienst, niet de eventuele breedbanddienst geleverd over hetzelfde koperpaar. Een WLR-dienst geleverd door WLR-operator 2 is perfect compatibel met een adsl-dienst op het hoogfrequente spectrum op die lijn geleverd door toegangsoperator 1 zowel bij BRUO als BROBA. Een eventuele WLR op een aansluiting waarop ook een BROBA II ADSL of een BRUO Shared Pair aanwezig is kan enkel op het laagfrequente gedeelte slaan en mag geen invloed hebben op het hoogfrequente gedeelte.

Er kan dus geen sprake zijn van een scenario toegangsoperator 1 naar WLR-operator 1/2, in geval van Shared Pair of BROBA II ADSL, enkel van een scenario Belgacom naar WLR-operator.

Voor BRUO Raw Copper en voor BROBA II ADSL op niet-actieve lijn en BROBA II SDSL, moet de lijn als een deel van het netwerk van de toegangsoperator gezien worden (en niet als een lijn van Belgacom). Op deze ULL-operator berust geen verplichting tot WLR. Dit betekent dat op een Raw Copper-aansluiting of op een BROBA II SDSL-aansluiting geen WLR kan toegepast worden.

- Mobistar merkt op dat de voorgestelde procedures niet gaan voldoen voor alle mogelijke migratiescenario's (bijv. non-active loop) en dat de impact op de nummeroverdraagbaarheid moet bestudeerd worden. Mobistar vraagt aan het BIPT om hiervoor een werkgroep op te richten.
- TELE2/Versatel gaat niet akkoord met de schriftelijke verplichting. Als het nummer wordt overgedragen is wel een schriftelijke ondertekening nodig overeenkomstig de bepaling van artikel 135 van de wet van 13 juni 2005.
- Belgacom wenst terug te vallen op de bestaande processen en te werken met een gefaseerde migratie. Daarnaast merkt Belgacom op dat in dit geval nummeroverdraagbaarheid vereist is naar Belgacom zonder dat Belgacom contact heeft met de klant en dus niet beschikt over een geldige LoA om een dergelijke aanvraag uit te voeren. Een specifiek nummeroverdraagbaarheidsproces is dan vereist. Alle kosten die Belgacom hiervoor moet maken bij de overdracht worden aangerekend aan de WLR-operator. Belgacom wil ook dat de overgang naar een andere dienst bij dezelfde operator schriftelijk gebeurt.

Vraag 39. Is de ondertekening van de WLR-LoA voldoende om de contractuele relatie tussen de alternatieve toegangsoperator 1 en de eindgebruiker correct en zonder kosten te verbreken? Zoniet, welke bijkomende stappen dienen er gezet te worden en door wie?

- Scarlet gaat hier niet mee akkoord. De contractuele relatie blijft bestaan (inclusief verplichting tot betaling van geleverde diensten en een eventuele

verbrekingsvergoeding). De verbreking van het contract gebeurt zoals bepaald in dat contract.

- TELE2/Versatel is niet akkoord en verwijst naar het antwoord op vraag 36.

Vraag 40. Hoe ziet de respondent dit scenario in geval van virtuele nummeroverdraagbaarheid? Hoe kan volgens de respondent de synchronisatie verzekerd worden?

- Test-aankoop is het hiermee eens.
- TELE2/Versatel verwijst naar het antwoord op vraag 37.

2.3.8. Toegang opzeggen

Vraag 41. Is de respondent het eens met de voorgestelde procedure?

- Mobistar gaat akkoord. De eindgebruiker is echter niet automatisch verlost van de contractuele verplichtingen of onbetaalde rekeningen.
- Het is volgens TELE2/Versatel de vrijheid van de WLR-operator om zelf de voorwaarden voor het opzeggen van de toegang vast te leggen in zijn algemene voorwaarden en niet in een bepaalde LoA of LoD.

Vraag 42. Is er volgens de respondent nog een bijkomend document vereist om Belgacom op de hoogte te stellen van het opzeggen van de telefoonlijn?

- Volgens Mobistar en TELE2/Versatel is dit voldoende en zorgt het voor een eenvoudige en vlotte administratieve procedure. Extra documenten zouden drempelverhogend zijn.

2.3.9. WLR cut-off

Vraag 43. Is de respondent het eens met de voorgestelde procedure?

- Mobistar verwijst naar het BIPT-besluit van 16 juni 2006 over het deactiveren van CPS door de alternatieve operatoren wegens het niet naleven van het contract door de eindgebruiker. In dat geval kan de OLO de CPS-dienst deactiveren in zijn switchen. De OLO heeft de verplichting om een minimumdienst te leveren³, maar aangezien de CPS-operator technisch niet in staat is om gesprekken te termineren op het Belgacom-netwerk, noch om noodoproepen te routeren, zal deze eigenlijk door Belgacom geleverd moeten worden.
- Volgens Scarlet is er een essentieel verschil tussen WLR en CPS omdat bij het blokkeren van de dienst de kosten voor een WLR-operator verder blijven oplopen wat niet het geval is bij de CPS-operator. Daarom moet de WLR-operator de mogelijkheid hebben om de WLR-aansluiting te beëindigen zonder expliciete toestemming van de eindgebruiker. Belgacom heeft zelf ook de mogelijkheid om, in geval van blijvende niet-betaling, de telefoonaansluiting af te sluiten.
- FAC meent dat de redenering van het BIPT niet volledig is, omdat de OLO ook soeverein moet kunnen beslissen of hij WLR nog wenst aan te bieden of niet. Er kunnen immers redenen zijn, die losstaan van het gedrag van de klant die een OLO ertoe kunnen leiden te beslissen het aanbod in te trekken, we denken bijv. aan een commerciële analyse van de markt.

Door op het WLR-aanbod van Belgacom in te gaan, ontstaat er ook een contractuele relatie met Belgacom. Deze contractuele relatie moet kunnen worden opgezegd door de

³ Artikel 119, § 2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.

OLO. Er is immers geen verplichting voor de OLO om WLR af te nemen. De argumentatie gevolgd door het BIPT voor de deactivering van CPS kan in het geval van WLR niet worden toegepast, aangezien de WLR-operator geen enkele technische controle heeft op de lijn en de dienst zelf niet kan deactiveren. Het WLR-referentieaanbod moet dus voorzien in de mogelijkheid van opzegging door de OLO, en in de mogelijkheid om voor deze opzegging geen reden aan te duiden.

- TELE2/Versatel gaat akkoord. Het bedrijf corrigeert echter dat de noodnummers nooit via de switch van de WLR-operator (noch van de CPS-operator) gaan.
- Belgacom merkt op dat voor klanten die hun rekening niet meer betalen de WLR-operator de bijkomende diensten via het OSS kan afsluiten en de CPS-operator de eigen CPS-dienst in minimale dienst kan overzetten. De operatoren bezitten aldus voldoende mogelijkheden om de betaling af te dwingen en Belgacom zal in kader van WLR cut-off dan ook geen bijkomende faciliteiten aanbieden.

2.3.10. Optionele WLR-diensten

Vraag 44. Is de respondent het eens met de voorgestelde procedure?

- Test-Aankoop vindt dat de voorgestelde procedure leidt tot een maximale keuzevrijheid voor de consument.
- Belgacom wil de bijkomende diensten opnemen in de LoA zodat de overgang naar WLR geen aanleiding geeft tot ongewenste diensten.
- Mobistar is het eens met het voorstel om alle diensten afzonderlijk aan te bieden. Belgacom moet als SMP de non-discriminatie en de gescheiden boekhouding respecteren. Aldus zou er geen verschil mogen zijn in diensten aangeboden aan eigen klanten of die van externe partners. Een gescheiden boekhouding zou het mogelijk moeten maken om te checken of er niet voor optionele diensten betaald wordt die niet werden aangevraagd.
- Mobistar vraagt ook een SLA voor het verstrekken van optionele diensten. Eerlijke competitie is enkel mogelijk als dezelfde dienstverlening aan gelijke kwaliteit kan geleverd worden. Dus een SLA met strikte migratie en herstel timers lijkt aangewezen.
- TELE2/Versatel gaat akkoord. Het onderstreept het uiterste commerciële belang om over de voorgestelde procedure te beschikken.

2.3.11. Prioriteiten

Vraag 45. Meent de respondent dat bepaalde scenario's prioritair geïmplementeerd moeten worden?

- Van retail Belgacom naar WLR (Test-Aankoop, FAC, Tele2/Versatel);
- WLR van Discovery-Line (Scarlet);
- Mobistar kan niet op deze vraag antwoorden omdat de voorgestelde procedures niet voldoen voor alle mogelijke migratiescenario's (bijv. non-active loop).
- Belgacom vindt het zeer belangrijk dat alle mogelijke scenario's vanaf het begin beschikbaar zijn om geen discriminatie te creëren. De klant moet de mogelijkheid hebben om naar zijn initiële dienst terug te keren (bijv. bij slamming of ontevredenheid).

Vraag 46. Zijn er volgens de respondent scenario's overbodig?

- Nee (Test-Aankoop, Mobistar);
- Van alternatieve toegangsoperator 1 naar WLR-operator 1/2 (Scarlet);

Vraag 47. Ontbreken er volgens de respondent bepaalde scenario's?

- Mobistar is ervan overtuigd dat bepaalde scenario's ontbreken en wil dit bekijken in een speciale werkgroep "WLR-migraties".
- Volgens Belgacom kunnen CPS en WLR enkel op expliciete vraag van de klant gekoppeld worden, zodoende ontbreken volgende scenario's:
 - Klant met CPS en WLR bij OLO1 vraagt CPS-activatie aan bij OLO2
 - Klant met CPS en WLR bij OLO1 deactiveert CPS en keert voor belgedrag terug naar Belgacom
 - Activatie, deactivatie, verhuis, verandering van WLR bij klant zonder CPS
 - Nieuwe klant met WLR bij OLO1 en CPS bij OLO2
 - Specificering van verschillende BRUO/BROBA-scenario's
 - ...

2.4. Operational Support Systems (OSS)

- Belgacom merkt op dat het onmogelijk was gedurende de duur van de consultatie om de huidige voorstellen op redelijkheid te onderzoeken gelet op de complexiteit van de geïmpacteerde systemen van Belgacom.

2.4.1. Functionaliteiten

Vraag 48. Meent de respondent dat er nog andere taken zijn die het informaticasysteem moet aankunnen?

- Volgens TELE2/Versatel moeten de informaticasystemen alle taken kunnen uitvoeren die nodig zijn voor de harmonieuze activering en deactivering van de dienst voor doorverkoop en van de aanvullende diensten. Dat punt moet op de agenda van de werkgroep worden gezet.
- Mobistar en FAC vinden het nog te vroeg om hier een antwoord op te kunnen geven. Ook zij zijn voorstander van een technische werkgroep.

Vraag 49. Hoe moet de eindgebruiker een extra dienst kunnen activeren/opzeggen?

- Telenet wil alle diensten naar de relevante leverancier, die dan eventueel contact opneemt met de onderaannemer
- Volgens Mobistar moet deze activatie/deactivatie gebeuren via het systeem dat de aanvragen voor CPS- en WLR-activatie behandelt.
- De eindgebruiker moet zich volgens TELE2/Versatel richten tot de WLR-operator die op zijn beurt Belgacom aanspreekt. Het is belangrijk dat er een volledige geautomatiseerde interface is tussen Belgacom en de WLR-operator zodat de aanpassingskosten geminimaliseerd worden.

2.4.2. Uitwerking

- Mobistar en FAC vinden het nog te vroeg om op de onderstaande vragen een antwoord te kunnen geven. Een technische werkgroep zou zich hierover moeten buigen en de impact op de verschillende bestaande systemen bestuderen.

Vraag 50. Meent de respondent dat dit systeem volledig geautomatiseerd dient te zijn?

- Ja, volgens Telenet
- Volgens TELE2/Versatel kan enkel een geautomatiseerd systeem de verwachte volumes verwerken en de kosten binnen de perken houden, terwijl de reactietermijn voldoende competitief blijft.
- Belgacom merkt op dat de mogelijkheden van handmatige versus automatische behandeling van aanvragen verder onderzoek vraagt.

Vraag 51. Meent de respondent dat een bestaand OSS-retailsysteem aangepast dient te worden? Waarom wel of niet? Welke systemen kunnen aangepast worden? Hoe kan dat op een efficiënte manier gebeuren?

- Ja, want Telenet verwacht groot succes, anders is het niet beheersbaar.
- Belgacom is van plan om in grote mate bestaande systemen te gebruiken omdat WLR zo het meest efficiënt en snelst kan ingevoerd worden.

Vraag 52. Meent de respondent dat er een afzonderlijk OSS-systeem uitgewerkt dient te worden? Kan dat gebaseerd worden op bestaande systemen? Zo ja welke?

- Alle info die teleboetieks ter beschikking hebben moet ook voor alternatieve operatoren beschikbaar zijn volgens Telenet.
- Volgens Belgacom vraagt de ontwikkeling van nieuwe applicaties minstens 1 jaar doorlooptijd. Het nut en het doel van de nieuwe applicaties zoals de webinterface werd bovendien niet gemotiveerd.
- Belgacom wil een correcte aanpassing aan de interne systemen doorvoeren. Snelle, onvolledige en tijdelijke oplossingen zijn uit den boze gelet op de beperkte resources waarover Belgacom beschikt, alsook gelet op de complexiteit, de vraag voor automatisatie voor grote volumes en de impact op verschillende systemen. Belgacom zal in het referentieaanbod een timing opnemen na een globale impactanalyse. Garanties voor exhaustieve testen kan Belgacom op dit moment ook niet geven.

2.5. Uitwisseling van informatie

2.5.1. Informatie te verstrekken tussen Belgacom en de WLR-operatoren

Vraag 53. Meent de respondent dat er nog andere informatie uitgewisseld dient te worden in het kader van de doorverkoop van de telefoonaansluiting?

- Mobistar vindt dat op basis van non-discriminatie Belgacom alle nodige informatie moet verstrekken zodat de WLR-operator een (kwalitatief en kwantitatief) gelijkaardige commerciële, operationele en financiële dienstverlening kan aanbieden aan de klanten.
- Mobistar vindt dat er een voorafgaande discussie moet komen over de facturering voor speciale diensten. Mobistar is bezorgd over de lijsten met speciale nummers (Wat? Hoeveel? Welke nummers?) en de correcte interpretatie van de Call data records.
- FAC wil dit laten analyseren door de werkgroep. Mensen werkzaam op billing en OSS zullen hierbij aanwezig moeten zijn. FAC wenst wel op te merken dat indien Belgacom telefoniediensten aanbiedt, waarvoor vandaag geen interconnectie-serviceplan bestaat, bijv. 1230 en 1919, deze diensten niet aan de eindklant gefactureerd kunnen worden.

Deze diensten blijven dan beschikbaar voor een Belgacom-klant die naar een WLR-operator overstapt, zonder dat er een probleem is van facturatie van deze diensten.

- Het gegevensbeheer dient volgens Belgacom beperkt te worden tot een gemeenschappelijke set van minimale informatie. Het is aan de WLR-operator om meer uitgebreide informatie over zijn klanten te beheren. Belgacom is van mening dat er geen informatie over gespreksverkeer, type abonnement of geactiveerde diensten dient uitgewisseld te worden. Er is geen enkele reden waarom een WLR-operator inzicht moet krijgen in de commerciële situatie bij Belgacom voor de overstap van de klant naar WLR. Een dergelijk overzicht krijgt de OLO ook niet bij een overstap van Telenet. De klant is zelf perfect in staat om aan te geven welk abonnement en welke bijkomende diensten die wil.

Vraag 54. Meent de respondent dat er nood is aan een "mirror" database om de gegevens over de WLR-eindgebruikers tussen beide operatoren te synchroniseren (bijv. informatie over welke extra diensten geactiveerd zijn bij elke eindgebruiker)?

- Voor Mobistar is het van belang dat een goed synchronisatieproces uitgewerkt wordt zodat er een goede communicatie is tussen de belanghebbenden. Een technische werkgroep zou dit moeten behandelen.
- Volgens TELE2/Versatel zal de werkgroep moeten bepalen of de oprichting van een "mirror-database" de gepaste oplossing is. Belgacom en elke WLR-operator moeten de correctheid van de informatie waarover zij in hun database beschikken, kunnen verifiëren wegens de complexiteit van de aanvullende diensten die tijdens de levensduur van de klant meermaals kunnen veranderen.

Vraag 55. Kunnen de respondenten de voornaamste problemen vermelden in verband met een dergelijke uitwisseling van informatie, de informatie die nodig is en de eventuele moeilijkheden om ze te verkrijgen?

- Mobistar verwacht problemen bij het aligneren en respecteren van de timers, de verschillende systeemformaten en de moeilijke synchronisatie tussen de systemen.
- TELE2/Versatel stelt voor om deze vraag in de werkgroep te bespreken.

Vraag 56. Welke frequentie is wenselijk voor het versturen van de facturatiegegevens over het bellen naar speciale nummers?

- Mobistar vindt het nog te vroeg om op de vraag te antwoorden en stelt voor om deze vraag in de werkgroep te bespreken.
- Volgens TELE2/Versatel is een dagelijkse verzending nodig om rekening te houden met de verwerking van de informatie door de WLR-operator en de integratie van die gegevens in zijn eigen factureringscyclus, en dit zelfs wanneer de integratie van de korte nummers in de CPS-diensten die problematiek beperkt.

2.5.2. Informatie te verstrekken aan eindgebruikers

Vraag 57. Meent de respondent dat er nog andere informatie verstrekt moet worden aan de eindgebruiker in het kader van de doorverkoop van de telefoonaansluiting?

- Test-aankoop vindt dat de nieuwe operator de nodige stappen moet zetten ten aanzien van de oude. Hij zou de eindgebruiker minstens voorafgaandelijk moeten verwittigen van diens contract met de oude operator en meer bepaald informeren over duurtijd, opzeggingstermijnen, vergoedingen, ...

- Mobistar benadrukt dat de hoeveelheid informatie op de LoA redelijk moet blijven zodat het document leesbaar en begrijpbaar blijft voor eindgebruikers. Mobistar verwijst naar de CPS-LOA⁴ die vereenvoudigd werd om de gebruikersvriendelijkheid te vergroten.
- TELE2/Versatel denkt van niet.
- De LoA dient volgens Belgacom geen informatie te bevatten over de dienstlevering, maar moet de klant inlichten over de consequenties en moet inzicht geven bij de bevestiging die de klant aan de operator geeft. De inhoud kan dan ook gelijkaardig zijn aan die voor CPS.

2.6. Technische interventies

Vraag 58. Op welke manier zou de respondent met technische interventies willen omgaan?

- Test-Aankoop pleit voor een onafhankelijke netwerkbeheerder, waardoor de problematiek geschetst in deze vraag zich niet zou stellen. We kunnen ons wel vinden in uw opmerking in de laatste paragraaf.
- Volgens Mobistar moet Belgacom de WLR-operator meer proactief verwittigen over technische interventies aan het netwerk zodat de alternatieve operatoren de klanten op voorhand kunnen verwittigen over netwerkonderbrekingen.
- Mobistar is voorstander van de BIPT-suggestie om WLR-operatoren toegang te geven tot de “diagnostische systemen” van Belgacom voor klantenklachten. Mobistar benadrukt dat dit systeem geen retailprijs heeft dus dat deze dienstverlening kostengeoriënteerd moet zijn. Dit standpunt wordt gesteund door OPTA⁵: *“WLR tarieven dienen dus waar mogelijk te worden bepaald aan de hand van een retail-minus methodiek. Indien dit niet mogelijk is vanwege het ontbreken van een relevant retailtarief, dient kostenoriëntatie te worden toegepast”*. Kostenoriëntering houdt in dat de kosten opgelopen door Belgacom WLR wholesale verdeeld worden over de retailtak van Belgacom en de WLR-operatoren.
- FAC is het ermee eens dat de WLR-operator het enige aanspreekpunt is voor wat betreft de technische interventies ten aanzien van de eindgebruiker. De WLR-operator heeft hiervoor wel nood aan de diagnostische testsystemen van Belgacom.
- Voor TELE2/Versatel is het belangrijk dat de WLR-operator het enige aanspreekpunt is en dat de WLR-operator over voldoende diagnostische systemen beschikt om zijn klant te helpen bij pannes. De technische interventie moet net zoals bij Wholesale en BROBA door Belgacom-techniekers gebeuren. Het BIPT moet proactief de non-discriminatie controleren, zeker op het vlak van technische interventies.
- Belgacom moet verder onderzoek doen om op deze vraag te kunnen antwoorden. Dit onderzoek zal gebeuren in het kader van het referentieaanbod.

2.7. Quality of service – kwalitatieve discriminatie

- Belgacom beklemtoont dat non-discriminatie slechts relevant is voor elementen waar de operatoren geen alternatief hebben in het kader van WLR (bijv. voicemail- of sms-platformen zijn niet relevant)

⁴ Belgacom Reference Interconnect Offer 2006, bladzijde 71-72.

⁵ Tariefregulering, wholesale line rental, consultatiedocument OPTA, 19 mei 2006 punt 15.

2.7.1. Performantie-indicatoren

Vraag 59. Welke KPI's vindt de respondent aangewezen (eventueel ook KPI's die niet in de bovenstaande lijst voorkomen)?

- TELE2/Versatel gaat akkoord met de voorgestelde KPI's. Misschien moeten die later worden aangevuld op basis van praktijkervaringen. Wat telt is dat het Instituut de naleving van die KPI's strikt en proactief controleert en verifieert.
- Mobistar is van mening dat QoS-zaken moeten besproken worden in de werkgroep.
- De KPI's en de SLA hebben het volgens FAC enkel over het WLR-proces. Maar de WLR-operatoren dienen ook over informatie over de kwaliteit van de lijn te beschikken. De performantie, de beschikbaarheid van de lijn en technische KPI's moeten ook aan bod komen. De werkgroep moet dit verder analyseren. Controlemethodes en remedies, zoals penaliteiten, moeten toegevoegd worden.
- Volgens Belgacom moeten de indicatoren voor retail en wholesale op dezelfde manier gedefinieerd worden omdat enkel dan vergelijking mogelijk is. Om de impact te beperken is het ook logischer om uit te gaan van wat bestaat in de retail. Verder onderzoek zal gebeuren in het kader van het referentieaanbod. Belgacom merkt wel al op dat CDRs niet relevant zijn omdat het over verkeersgerelateerde CPS-elementen gaat.

2.7.2. Service Level Agreement

Vraag 60. Zijn er andere SLA-aspecten die volgens de respondent in het referentieaanbod zouden moeten vermeld worden?

- Telenet wil SLA's en penalties voor installatie (timing, First time right, ...) en repair (Mean time to repair, Mean Time between failure, ...)
- Mobistar wil de nadere regels inzake het vragen en betalen van opgelegde penaliteiten integreren in het referentieaanbod.

3. ANDERE REGLEMENTAIRE VERPLICHTINGEN

Vraag 61. Is de respondent het eens met de voorgestelde procedures?

- Scarlet en Mobistar vinden dat voor CPS/WLR de verplichtingen i.v.m. inlichtingendienst, telefoongids, af luisteren, oproepgegevens en identificatie in het WLR-referentieaanbod met SLA dienen opgenomen te worden.

Vermits de oproepen naar driecijferige nummers bij CS/CPS afgehandeld worden door Belgacom, moet Belgacom in zijn WLR-referentieaanbod deze dienstverlening opnemen met een SLA zodat de CPS/WLR-operator de verantwoordelijk hiervoor kan overnemen.

Omdat het nummer van de CPS/WLR-klant een Belgacom-nummer is, zal een opzoeking via 1X99 ook Belgacom als operator aanwijzen. Nummers van CPS/WLR-klanten kunnen ook niet overgedragen worden naar de CPS/WLR-operator omdat deze het inkomende verkeer niet kan afleveren.

- FAC is geen voorstander van het doorschuiven van alle reglementaire verplichtingen naar de WLR-operator. Het is niet omdat men een dienst laat doorverkopen dat men plots niet meer de reglementaire verplichtingen moet nakomen die aan deze dienst worden gebonden. Dit is gelijkaardig aan de situatie van 'resellers' bij CPS, de OLO's die nog steeds gebonden zijn aan hun verplichtingen qua LOA en te volgen procedures. Het is de taak van de OLO om deze verplichtingen contractueel duidelijk te maken aan de

reseller. In geval van aansprakelijkheid kan de OLO zich verhalen op zijn contractspartij, maar kan hij niet aan zijn verplichtingen ontsnappen ten aanzien van derden.

- Belgacom gaat niet akkoord dat de vermelde verplichting integraal wordt overgenomen in het kader van WLR. De USO-verplichting is enkel van toepassing in het kader van een eigen aanbod aan de retailklant en niet op lijnen die via andere operatoren afgenomen worden bij Belgacom. Zo is Belgacom niet verplicht een sociaal tarief aan te bieden in het kader van WLR en moet dit door de WLR-operator zelf geregeld worden.

3.1. Installatie binnen 5 dagen

- Telenet vindt 5 dagen zeer kort voor oplevering. Misschien beter een langere termijn (15 dagen) maar met betere inachtneming van timings en commitments. Bovendien moet de alternatieve operator ook nog in staat zijn om dit zo snel op te leveren.
- Volgens FAC heeft de WLR-operator geen enkele invloed op deze installatieverplichting van Belgacom. Bijgevolg spreekt het vanzelf dat deze verplichting op Belgacom blijft rusten voor de lijnen die in WLR worden opgeleverd.
- Belgacom zal in het kader van het referentieaanbod onderzoeken onder welke voorwaarden de installatie van een nieuwe lijn kan gebeuren. De wettelijke verplichtingen op Belgacom als universeledienstverlener kunnen echter niet systematisch ook in het kader van WLR toegepast worden.

3.2. Mededeling van gegevens aan de uitgever van de telefoongids

- Volgens TELE2/Versatel zijn enkel de houders van geografische nummers onderhevig aan deze verplichting. Dit is niet het geval voor WLR-operatoren.
- FAC merkt op dat voor de witte gids dezelfde database en interface worden gebruikt als de nooddienstendatabase die beheerd wordt door Belgacom. De andere uitgevers van universele telefoongidsen gebruiken dezelfde structuur van informatieverwerking.

Indien de WLR-operator deze informatie zal leveren aan de uitgevers van telefoongidsen, zal in de werkgroep ook praktisch moeten worden afgesproken hoe deze informatie dan door Belgacom uit zijn input aan deze database wordt gehaald, hoewel het toch over deze informatie blijft beschikken om het beheer van de lijn mogelijk te maken.

3.3. Afluisteren

- Volgens TELE2/Versatel gelden de verplichtingen inzake afluisteren van gesprekken in real-time momenteel niet voor de CPS-operatoren, maar alleen voor de operatoren met rechtstreekse toegang, die de houder zijn van het telefoonnummer, omdat zij de enigen zijn die volledig vat hebben op de oproepen van een klant. Die verplichting kan dus niet worden opgelegd aan de WLR-operatoren.
- Volgens Mobistar moet Belgacom de wettelijke afluisterfunctionaliteit opnemen in het referentieaanbod zodat de CPS/WLR-operator zijn verantwoordelijkheid kan opnemen.
- Volgens FAC vertrekt de onderzoeksrechter of de procureur des konings van het nummer van de betrokkene om dan op basis van de CRDC-database (via 1299.be) uit te maken aan welke operator hij het bevelschrift voor "interceptie" (afluisteren) of "observatie" (verstrekken van oproepgegevens) van een bepaalde lijn moet richten. Aangezien in geval van WLR deze database niet verandert, omdat er geen nummeroverdraagbaarheid is, zal het bevelschrift gericht worden aan Belgacom. Dit is ook de enige operator die een geldige interceptie of observatie kan doen van een WLR-lijn.

De WLR kan niet beantwoorden aan de vraag van de gerechtelijke overheid om “alle uitgaande en inkomende gesprekken” van een bepaalde lijn door te spelen omdat de WLR-operator geen enkele toegang tot de inkomende gesprekken heeft. De verplichtingen van de “operator van het netwerk” die wordt aangehaald in het wetboek van strafvordering (artikel 90, quater, §2) en het KB van 9 januari 2003, kunnen enkel worden uitgevoerd door Belgacom net zoals bij CPS.

3.4. Mededeling van gegevens aan de politie en het gerecht

- TELE2/Versatel denkt dat het proces dat nu van toepassing is voor CPS ook voor WLR-operatoren kan gebruikt worden.
- Volgens FAC zullen de politie en het gerecht net zoals bij af luisteren opnieuw hun vraag richten aan Belgacom, die hen dan zal doorverwijzen naar de betrokken WLR-operator. Belgacom is de enige die kan zeggen bij welke WLR-operator het betrokken nummer kan worden teruggevonden.

3.5. Nooddiensten

- Volgens TELE2/Versatel routeert een WLR-operator geen noodoproepen.
- FAC merkt op dat alhoewel ‘elke operator de identificatie van de oproepende lijn en de oproeper aan de nooddiensten [dient] te leveren’, de database voor de nooddiensten door Belgacom centraal wordt beheerd en aan de nooddiensten wordt ter beschikking gesteld. Belgacom heeft de verplichting van iedere operator om deze gegevens te leveren contractueel op zich genomen en de OLO's staan in voor een correcte informatieverstrekking.

Het FAC merkt op dat de WLR-lijnen de facto door Belgacom worden beheerd en Belgacom bijgevolg over de juiste gegevens i.v.m. lokalisering zal moeten blijven beschikken. Voor FAC lijkt het dan ook opportuun om in het WLR-aanbod vast te leggen dat Belgacom als onderaannemer van de WLR-operator de verplichting vervult van het verstrekken van lokalisatiegegevens aan de nooddienstendatabase en dat Belgacom zal zorgen voor een correcte informatie. Praktisch zal een regeling moeten worden uitgewerkt die geen nutteloze additionele handelingen en kosten veroorzaakt.

Vraag 62. Verwacht de respondent specifieke problemen bij deze reglementaire verplichtingen door het invoeren van de doorverkoop van de telefoonaansluiting?

- Indien de reglementaire verplichtingen opgenomen worden in het referentieaanbod via SLA verwacht Mobistar geen problemen.
- TELE2/Versatel verwacht geen problemen.

3.6. Ombudsdienst

Vraag 63. Is de respondent van mening dat de bevoegdheden voor de ombudsdienst omschreven in artikel 135 van de wet van 13 juni 2005 voor CPS ook van toepassing zijn voor WLR?

- Test-Aankoop vindt dat de ombudsdienst ook bevoegd is voor WLR net zoals CPS.
- Mobistar vindt dat artikel 135 moet aangepast worden vooraleer de ombudsdienst WLR-zaken kan behandelen.
- FAC wil dat alle vormen van ‘slamming’, ook i.v.m. WLR gelijk behandeld worden.

- Nee, omdat TELE2/Versatel overtuigd is dat de verplichting tot een schriftelijke overeenkomst niet moet worden opgelegd aan de WLR-operatoren. Bovendien slaat artikel 135 alleen op CPS en de nummeroverdracht, en kan de draagwijdte ervan niet zonder wetswijziging worden uitgebreid.

III. KWANTITATIEVE ASPECTEN

1. RECURRING FEE

1.1. Vertrekbasis voor de retail minus-benadering

Vraag 64. Heeft de respondent opmerkingen bij dit vertrekpunt van het BIPT voor de uitwerking van de retail-minus methodologie ?

- Test-Aankoop merkt op dat het Discovery Line-tarief ook deel moet uitmaken van het "uniek referentieretailtarief" dat als vertrekpunt gebruikt wordt.
- Telenet vindt het een goed principe en stelt 15 % korting op het standaardabonnement voor.
- Scarlet wil dat er voor elke bundel van diensten (bijv. Discovery Line) een afzonderlijk WLR-aanbod komt. Anders biedt WLR alleen een oplossing voor de gemiddelden terwijl de dynamiek van de markt typisch op de uiteinden van het spectrum gebeuren (bijv. Discovery Line (lage abonnementskosten en hoge gesprekskosten) en all-in formules (hogere abonnementskosten en geen gesprekskosten)). Met een WLR gebaseerd op een gemiddelde kostprijs van het retailabonnement is WLR gedoemd tot het domein van de gemiddelde telefoongebruiker die gebeiteld zit bij Belgacom.
- Mobistar is geen voorstander van een uitmiddeling omdat dit geen competitie op dienstenniveau gaat bevorderen. Mobistar vraagt een specifiek WLR-tarief gebaseerd op de specifieke abonnementsformules zoals Discovery Line. De Nederlandse regulator OPTA wil het WLR-tarief bepalen via een retail minus op het laagste abonnementstarief dat door KPN zelf wordt vastgelegd⁶. Het Discovery Line-tarief van Belgacom zou dus het vertrekpunt van de retail-minus moeten zijn.

In verband met de alignering tussen het WLR-tarief en BRUO/BROBA merkt Mobistar op dat het price squeeze-effect blijft bestaan als Belgacom Discovery Line blijft aanbieden, waardoor er geen stimulans is bij de eindgebruiker om over te stappen naar BRUO/BROBA.

Daarenboven is het belangrijk dat het retail-minus-tarief enkel berekend wordt op basis van het retailtoegangstarief dat gelinkt is aan de spraakdiensten. Volgens Mobistar dekt het abonnementsgeld ook de datadiensten en die mogen niet meegeteld worden.

Ten laatste vindt Mobistar het belangrijk dat de kostenmethode uitgewerkt wordt via een nauwe samenwerking tussen het BIPT en Belgacom, waarbij het BIPT strikte deadlines hanteert en voldoende transparant is tegenover de sector.

- Belgacom wenst in het kader van het referentieaanbod zelf een prijsvoorstel ter discussie voor te leggen en wenst op dit moment een cost-plusmethode niet uit te sluiten. Belgacom gaat niet akkoord met het standpunt dat er een redelijk verschil moet zijn tussen het WLR-tarief en het retailtarief omdat zonder financiële inspanningen WLR toelaat om actief te worden op de markt. Een te lage WLR-prijs zal niet aanzetten tot investeringen in BRUO of BROBA en houdt geen rekening met het financiële risico en de kosten van Belgacom. Belgacom kan dan ook niet akkoord gaan met een price squeeze-

⁶ Tariefregulering, wholesale line rental, consultatiedocument, OPTA, 19 mei 2006, punt 10

test voor de WLR-prijs. Het zou trouwens onredelijk zijn als Belgacom zijn kosten niet kan terugwinnen. Belgacom is het er niet mee eens dat de BRUO-tarieven als bodemprijs beschouwd worden omdat bij WLR veel meer diensten aangeboden worden. Zelfs een "retail plus"-prijs is voor WLR-operatoren gunstiger dan over te gaan tot een eigen risicovol netwerk.

Belgacom wil uitgaan van de kosten voor de ISDN- en de PSTN-dienst en daar de bijkomende kosten voor het aanbieden van WLR aan toevoegen. Belgacom gaat niet akkoord om te vertrekken van dezelfde waarde als bij het BRIO omdat het hier niet gaat over een simpele doorverkoop van retailproducten. Andere abonnementsformules zoals Discovery Line, sociaal abonnement, Twin, Duo, Budget Line kunnen dan ook niet in aanmerking komen voor de bepaling van de WLR-startprijs. WLR-operatoren beschikken over alle vrijheden om in het kader van hun retailaanbod eigen formules uit te werken op basis van een WLR-prijs die gebaseerd is op de basisdienst PSTN of ISDN-2.

- Volgens TELE2/Versatel mag de nog altijd erg hoge kostprijs van het BRUO-aanbod niet als onderste prijslimiet dienen, omdat die de komende maanden zou moeten zakken.

1.2. Termen in mindering te brengen

Vraag 65. Ziet de respondent nog andere kostencomponenten die in mindering moeten gebracht worden van de retailprijs, omdat ze wegvallen indien de telefoonaansluitingen op de wholesalemarkt verkocht worden? Zo ja, welke zijn deze?

- Eén respondent beklemtoont dat alle niet-technische kosten moeten verwijderd worden, inclusief billing, customer care, commercial costs, ... De wholesale-WLR-prijs moet de basisnetwerkkostprijs zijn van Belgacom. Alle andere kosten moeten verwijderd worden.
- Volgens één respondent moeten alle kosten verbonden aan de klantendienstverlening in mindering worden gebracht en eventueel ook de kosten van de promotieaanbiedingen op de vaste lijn.
- Een andere respondent wil de kosten van de klantendienst in mindering brengen.

1.3. Toe te voegen termen

Vraag 66. Ziet de respondent nog andere kostencomponenten – los van de operationele systeemkosten – die Belgacom zou oplopen door het aanbieden van telefoonaansluitingen op de wholesalemarkt? Zo ja, welke zijn deze?

- Eén respondent wil de coördinatiekosten tussen WLR, CPS en NP en eventueel DSL toevoegen.
- Een andere respondent wil geen termen toevoegen aan de technische kosten omdat die niet wil opdraaien voor de financiële onmacht van andere operatoren om hun facturen te betalen aan Belgacom.
- Een derde respondent merkt op dat de billing-kosten erg gelimiteerd zijn en opgenomen kunnen worden in de opstart- en werkingskosten.
- De bad debt-kosten zijn volgens twee respondenten vrijwel onbestaande omdat veel operatoren reeds een bankgarantie geven aan Belgacom in het geval van BRIO, BRUO en BROBA. Dit kan uitgebreid worden naar WLR.

1.4. Kwantificering van de termen

Vraag 67. Aan de respondent wordt gevraagd of hij beschikt over elementen die nuttig kunnen zijn in het kader van de beoordeling van de termen in mindering te brengen of de toe te voegen termen bij de retail-minus benadering. Zo ja, gelieve aan te geven in hoeverre deze informatie als confidentieel moet worden beschouwd.

- Mobistar is van mening dat het de verantwoordelijkheid van het BIPT is om de elementen te kwantificeren.
- TELE2/Versatel gaat hieromtrent navraag doen bij zijn buitenlandse vestigingen en zal tijdens de volgende consultatie over de WLR-prijs hier meer input over kunnen geven.
- De waarde van de termen die in mindering te brengen zijn of toe te voegen zijn, moet volgens FAC gehaald worden uit de gescheiden en geauditeerde boekhouding van Belgacom.

1.5. Promoties m.b.t. installaties

Vraag 68. Hoe vindt de respondent dat op WLR-niveau moet omgegaan worden met promoties voor installaties?

- TELE2/Versatel stelt vast dat Belgacom bijna het hele jaar door promoties voorstelt op de installatiekosten van de vaste lijnen, waarbij dergelijke installaties voor de eindgebruikers bijna gratis zijn. Het bedrijf is voorstander van de benadering van een hogere minus om rekening te houden met die vrijwel permanente "promoties". Men zou zich moeten baseren op de Belgacom promoties tijdens de afgelopen 12 of 24 maanden.

Gratis aanbiedingen tijdens de promotieperiodes van Belgacom zijn voor de alternatieve operatoren moeilijker te beheren vanuit een administratief en financieel standpunt en bieden de concurrentie niet de mogelijkheid om haar eigen promoties aan te bieden, met kennis van zaken over de kosten die ze in de praktijk zal oplopen.

- Test-Aankoop merkt op dat aangezien Belgacom het netwerk behoudt het dit als marketinginstrument kan blijven gebruiken, hetgeen de concurrentie kan vervalsen. Van de twee voorgestelde oplossingen is de eerste de minst slechte. Alleen rijst de vraag hoe de berekening zal dienen te gebeuren. De tweede oplossing is de minst goede vermits daar de mogelijkheid aan Belgacom wordt gegeven om de periodes te bepalen waarin "de gratis aansluiting" geldt.
- Promoties zijn niets anders dan marketingkosten volgens Telenet en deze moeten dus niet worden doorgetrokken naar het wholesale-niveau. Elke alternatieve operator is verantwoordelijk voor zijn eigen promoties en marketingcampagnes. In principe worden promoties betaald uit het retailmarketingbudget of uit de winstmarge die al dan niet tijdelijk wordt opgeofferd. Daar deze elementen in principe reeds geëlimineerd worden uit de retail minus-prijs moeten er geen extra's meer worden gegeven op de WLR-prijs.
- FAC wil de promoties m.b.t. installaties recupereren in de retail minus-benadering via een grotere minus. De minus moet vergroot worden zodat bijvoorbeeld 10 % van de installaties gratis kunnen aangeboden worden. In elk geval moet het BIPT erover waken dat geen price squeeze kan optreden.
- Belgacom merkt op dat promoties enkel onder zeer specifieke voorwaarden beschikbaar zijn (bijv. voor nieuwe lijnen en verhuizen) en ze hebben dan ook geen impact bij migraties naar WLR. Dergelijke promoties passen in een langeretermijnstrategie van Belgacom om de lijnen op het eigen netwerk te houden, dus de recuperatie van deze kosten gebeurt over de gemiddelde levensduur van de PSTN-lijnen. Deze promoties kunnen dus niet doorgerekend worden in de WLR-prijs.

1.6. Promoties m.b.t. abonnementen

Vraag 69. Hoe vindt de respondent dat op WLR-niveau moet omgegaan worden met promoties voor abonnementen op retailniveau?

- Test-Aankoop verkiest optie 2, maar vraagt zich af of dit praktisch haalbaar is.
- FAC en TELE2/Versatel herhalen hun opmerkingen van vraag 68.

1.7. Frequentie en tijdstip van betaling

Vraag 70. Wat is volgens de respondent de meest geschikte frequentie van betaling van de WLR-wholesale-factuur, en moet deze factuur ex ante of ex post betaald worden?

- Test-Aankoop en FAC verkiezen een maandelijkse facturatie ex post. Bovendien is Test-Aankoop voorstander van een verbod op facturatie ex ante op retailniveau, daar dit een strijd met ongelijke wapens betekent voor de eindgebruiker.
- Telenet verkiest 30 dagen na factuurdatum.
- Scarlet merkt op dat Belgacom het BRUO ex ante factureert en vraagt zich af of dit ook niet moet veranderen.
- Een maandelijkse factuur ex post lijkt het meest gepast voor TELE2/Versatel om Belgacom niet te prefinancieren en hen op die manier een onterecht voordeel te bieden. Een dergelijke facturering wordt ook toegepast op de aanbiedingen BRIO (waaronder ook de IC-links), BROBA en BRUO, ADSL Wholesale.
- Mobistar is van mening dat de facturatie opgestuurd en betaald moet worden volgens de contractuele regels tussen de twee partijen.
- Belgacom wil dat de WLR-fee ex ante betaald wordt net zoals dit het geval is in retail om bijkomende financiële kosten voor Belgacom te vermijden.

1.8. Evolutie van de methodologie

1.9. Evolutie van de WLR-tarieven

1.10. Afsluitende opmerking

2. BEHANDELING VAN BIJKOMENDE DIENSTEN EN SPECIFIEKE KOSTEN EN VERGOEDINGEN

2.1. Overzicht van de diensten

2.1.1. Bijkomende diensten

2.1.2. Specifieke kosten en vergoedingen

- Eén respondent vindt dat Belgacom geen extra installatiebijdrage aan de OLO mag vragen. De huidige installatiebijdrage van de klant zou moeten volstaan.

2.2. Tarifiering

- Belgacom zal in zijn referentieaanbod bepalen welke diensten binnen de scope van WLR vallen. Op basis van deze analyse wordt ook de prijs bepaald. Het feit dat bepaalde diensten gratis worden aangeboden, betekent niet dat de kostprijs is opgenomen in het basisabonnement, want bepaalde diensten stimuleren verkeersvolume en zorgen zo voor recuperatie.

Vraag 71. Hoe staat de respondent tegenover een doorfacturatie door de alternatieve operatoren van de retailtarieven in de catalogus van Belgacom?

- Vijf respondenten gaan hier niet mee akkoord.
- Eén van deze respondenten merkt op dat de commerciële relatie tussen de klant en Belgacom doorgeknipt is, zodat Belgacom geen commerciële kosten meer heeft om extra diensten aan te bieden aan hun vroegere klanten. Deze diensten moeten kostengeoriënteerd aangeboden worden aan de WLR-operatoren, die dan in de retailkosten hun eigen commerciële kosten zullen verrekenen. Een doorfacturatie zou het onmogelijk maken om een competitieve aanbieding te doen aan de klant.
- Een van die respondenten ziet geen reden om voor deze diensten een andere methode toe te passen dan de retail minus die voor de basisdienst in aanmerking wordt genomen. Het kortingspercentage moet gelijk zijn aan dat van de basisdienst, om de concurrentie de kans te bieden om die diensten te verstrekken zonder financieel verlies te lijden op een dienst voor doorverkoop, waarvan het financiële evenwicht uiterst moeilijk te halen is, zoals ze al hebben ondervonden.
- Eén van deze respondenten merkt op dat bij 1-op-1 doorfactureren de alternatieve operator de last van de individuele facturering draagt terwijl Belgacom het voordeel geniet van wholesale-facturering. Dit kan niet.

Vraag 72. Hoe staat de respondent tegenover een methodologie waarbij voor de supplementaire diensten een minus wordt toegepast op de retailprijs die gelijk is aan de minus die op het PSTN-abonnement wordt toegepast?

- Vier respondenten verkiezen deze optie.
- Een andere respondent merkt op dat het verschil in kostenstructuur tussen telefoonabonnementen en extra diensten een individuele kostenmethode vereist omdat het anders niet overeenkomt met de realiteit.

Vraag 73. Is de respondent van mening dat supplementaire diensten die door Belgacom gratis worden aangeboden aan zijn retailklanten, ook gratis moeten worden aangeboden op wholesale-niveau bij de doorverkoop van de telefoonaansluiting?

- Vier respondenten gaan hiermee akkoord. Eén van hen merkt op dat Belgacom terugbetaald wordt via andere diensten, die ook in WLR voor recuperatie aan Belgacom zorgen.
- Eén respondent gaat niet akkoord omdat dit promotie/marketing is en bijgevolg is het aan de alternatieve operator om bepaalde marketing/promotiecampagnes op te zetten.
- Een andere respondent vindt dat de kosten om gratis diensten aan te bieden niet mag vervat zitten in de WLR-abonnementsprijs zodat de competitieve positie van de WLR-operatoren gevrijwaard wordt.

3. SPECIALE NUMMERS

Vraag 74. Welke is volgens de respondent de aangewezen methode voor de vaststelling van de bedragen die de alternatieve operatoren kunnen doorfactureren in het geval van oproepen naar speciale nummers?

- Test-Aankoop verkiest het minus-tarief.

- Telenet vraagt zich af of de gewone BRIO/Belgacom-CPL-kosten hiervoor niet in rekening kunnen worden gebracht! Retailprijs wordt dan door de alternatieve WLR-operator bepaald en gefactureerd.
- Scarlet merkt op dat gezien de 4-cijferige bestemmingen binnenkort ook door de CPS-operatoren behandeld zullen worden, beperkt deze problematiek zich tot de 3-cijferige bestemmingen die vrijwel allemaal gratis zijn voor de retailklant, wat erop neer komt dat Belgacom voorzieningen getroffen heeft in de abonnementskosten. Daarnaast kan de WLR-operator deze gesprekken niet verifiëren (en dus ook niet verder factureren aan zijn WLR-klant) omdat die niet via zijn netwerk lopen. Het meest pragmatisch is oproepen naar deze bestemming helemaal niet aan te rekenen.
- Vanaf het ogenblik dat de korte nummers door de CPS-operator zullen worden gerouteerd, zorgen volgens TELE2/Versatel de speciale nummers voor heel wat minder problemen. Het bedrijf denkt dat er zich wel nog problemen voordoen voor de nooddiensten en voor een aantal erg beperkte diensten, waarbij men zich vragen kan stellen over het praktische nut ervan (bijv. de dienst voor telegrammen). In elk geval lijkt in eerste instantie een retail-minusmethode met hetzelfde kortingspercentage als voor de basisdienst geschikt.

4. SYSTEEM OPZET- EN WERKINGSKOSTEN

4.1. Identificatie van de relevante systeemkosten

Vraag 75. Gaat de respondent akkoord met de voorgestelde lijst van categorieën systeemkosten? Indien dit niet zo is, welke kosten moeten uit de lijst worden geschrapt of aan de lijst worden toegevoegd?

- Volgens TELE2/Versatel lijkt de voorgestelde lijst coherent.
 - De personeelskosten in verband met het gebruik van de systemen kunnen alleen maar erg beperkt zijn omdat de procedures geautomatiseerd zijn. Ter herinnering, alle CPS-activeringen en -desactiveringen, alsook de follow-up van de klachten en vragen, worden, voorzover wij weten, beheerd door 3 personen.
 - Het bedrijf vindt het ongerechtvaardigd om de kosten van de afdeling "retail" van Belgacom te financieren, die ten onrechte klachten zou ontvangen van klanten van alternatieve operatoren. De alternatieve operatoren ontvangen geen soortgelijke compensatie. Bovendien profiteren enerzijds de Belgacom-medewerkers daarvan om aan winback te doen, hetgeen nadelig is voor de alternatieve operatoren, die alles te verliezen hebben wanneer hun klanten ten onrechte contact opnemen met Belgacom, en anderzijds moeten de Belgacom-medewerkers de klant naar zijn alternatieve operator doorverwijzen, hetgeen slechts weinig kosten veroorzaakt.
- Mobistar heeft vragen bij de volgende relevante systeemkosten:
 - Kosten voor de ontwikkeling van de databases met administratieve en technische data en cijfers. Mobistar is niet bereid te betalen voor de ontwikkeling van databases die hoofdzakelijk voor andere doeleinden zullen dienen.
 - Kosten in verband met de arbeidsintensieve interventies bij de totstandbrenging van een nieuwe lijn voor een nieuwe klant. Mobistar is ervan overtuigd dat die interventies en bijbehorende kosten verband houden met de universele dienstverplichtingen die op Belgacom wegen. Volgens die verplichting moet Belgacom een vaste telefoniedienst verstrekken aan de hele Belgische bevolking op verzoek van de eindgebruiker. Een klein deel van de Belgische bevolking woont in afgelegen gebieden en daarom kunnen arbeidsintensieve interventies nodig zijn om de vaste lijn in de woning van die eindgebruikers te installeren. Mobistar is niet bereid om twee keer te betalen voor dezelfde dienst. Mobistar zal immers al in die kosten bijdragen in de vorm van zijn bijdrage tot het universele dienstfonds voor de nettokosten die Belgacom draagt in dit USO-component. Daarom is het

onaanvaardbaar dat die arbeidsintensieve kosten nog eens worden meegeteld in de systeemkosten. Mobistar zou ook willen benadrukken dat verschillende personeelsleden die nu op de CPS-afdeling werken, waarschijnlijk zullen worden ingezet voor de WLR-faciliteit. Daarbij wil Mobistar onderstrepen dat het niet kan worden aanvaard dat Belgacom het aantal personen, dat voor CPS en WLR werken, dubbel telt, aangezien er dan een overlapping ontstaat van de actieve personeelsleden tussen de afdelingen CPS en WLR.

- Kosten in verband met het onderhoud van de diensten. Mobistar vraagt zich af welke systemen in aanmerking worden genomen. Het is niet mogelijk dat alternatieve operatoren een rekening krijgen voor onderhoudskosten voor systemen die geen verband houden met het WLR-aanbod.
- Kosten van de retailafdelingen van Belgacom voor de behandeling van verkeerdelijk opgestuurde klachten vanwege klanten van de alternatieve operatoren. Mobistar is niet overtuigd dat Belgacom een aanzienlijk aantal klachten zal ontvangen vanwege de klanten van de alternatieve operator. Daarom ziet het bedrijf niet in waarom die kosten in aanmerking zouden worden genomen in de systeemkosten.
- FAC vindt het voorbarig nu reeds definitieve uitspraken te doen. Pas na bespreking in de WLR-werkgroep kan de lijst van categorieën systeemkosten gefinaliseerd worden.
- Belgacom moet verder onderzoek doen om op deze vraag te kunnen antwoorden. Dit onderzoek zal gebeuren in het kader van het referentieaanbod.

Vraag 76. Aan de respondent wordt gevraagd of zij akkoord gaat dat een evaluatie van het kostenplaatje over verschillende jaren aangewezen is. Zo ja, wat lijkt dan een geschikte periode?

- Mobistar stelt voor om een afschrijvingsmethode toe te passen die afgestemd is op de afschrijvingsregels van Belgacom. Mobistar verwijst naar het jaarverslag van Belgacom waarin sprake is van de afschrijvingsperiodes en andere zaken in verband met het netwerk.
- TELE2/Versatel wil de kosten evalueren over een periode van 7 tot 10 jaar (zie de afschrijvingsperiode voor de kosten in verband met CPS). Een alternatief zou zijn om ervan uit te gaan dat op termijn 25 tot 33 % van de vaste lijnen door een alternatieve operator zullen worden aangeboden, d.i. 750.000 tot 1.000.000 lijnen, en de kosten te verdelen over dat aantal activeringen, tevens rekening houdende met een jaarlijkse percentage van winback door Belgacom.
- Voor FAC is het uiterst belangrijk dat de systeemkosten correct en transparant bepaald worden en dat er geen kosten zijn te wijten aan aanpassingen van 'legacy'-systemen.
- Belgacom wil erop wijzen dat WLR maar een zeer korte levensduur zal hebben gezien de opkomst van VoIP en de groeiende groep klanten die enkel nog mobiel gebruiken. Bovendien zijn er slechts een beperkt aantal partijen geïnteresseerd in WLR. Daarnaast wijst Belgacom erop dat het BIPT WLR gaat herevalueren na 18 maanden dus moet Belgacom in staat zijn om de WLR-kosten binnen deze 18 maanden te recupereren.

4.2. Basisprincipes bij de recuperatie van de WLR-systeemkosten

Vraag 77. Zijn er volgens de respondent behalve de principes waarnaar hierboven verwezen wordt nog andere elementen die een bijzondere aandacht verdienen?

- Mobistar herhaalt dat enkel de technische netwerkkosten aangerekend mogen worden.
- FAC gaat akkoord met de IRG-principes.

- Belgacom wenst nog te overwegen om deze kosten op te nemen in de recurring fee. Belgacom zal een voorstel doen in zijn referentieaanbod.

4.3. Recuperatie van systeemkosten bij WLR

4.3.1. Spreiding van de kosten over Belgacom en de alternatieve operatoren

- Mobistar wil dit bespreken in een afzonderlijke werkgroep.

Vraag 78. Is de respondent het eens met bovenstaande principes?

- FAC, Mobistar, TELE2/Versatel en Telenet steunen het non-discriminatieprincipe waarbij ook Belgacom een deel van de kosten draagt.
- Belgacom kan niet akkoord gaan met de stelling van het BIPT dat Belgacom een deel van de kosten zelf moet dragen. Belgacom is geen vragende partij voor de implementatie van WLR. Het is een foute interpretatie van het non-discriminatiebeginsel en creëert een nieuwe subsidiëring van de alternatieve operatoren.

Kostencategorieën waarin Belgacom moet bijdragen

Vraag 79. Zijn er volgens de respondent kostencategorieën die niet in aanmerking komen voor een verdeling tussen Belgacom en de operatoren, maar daarentegen volledig door Belgacom of volledig door de operatoren moeten worden gedragen ?

- Al de opgesomde kostencategorieën komen volgens een respondent in aanmerking voor een verdeling tussen Belgacom en de operatoren.
- Een andere respondent vindt dat enkel de technische kosten kunnen gedeeld worden tussen Belgacom retail en de alternatieve operatoren. Alle andere kosten moeten individueel per operator bekeken worden.

Verdeelsleutel voor de kosten over Belgacom en de alternatieve operatoren

Vraag 80. Gaat de respondent akkoord met de hierboven voorstelde verdeelsleutels voor de verschillende kostencomponenten bij het WLR-aanbod? Zoniet wordt gevraagd om alternatieve voorstellen te formuleren.

- In de volgende tabel geeft FAC in de bijgevoegde rechterkolom aan welke verdeelsleutels in aanmerking komen.

<u>Kostencategorie</u>	<u>Verdeelsleutel</u>	<u>FAC</u>
Initiële opzetkosten voor het systeem	Aantal operatoren (gewogen) Aantal operatoren, gewogen a.d.h.v. het aantal CSC-codes of andere parameter?	Aantal operatoren (gewogen)
Ontwikkelingskosten om de databanken met administratieve en technische gegevens over de Belgacom klanten aan te passen	Aantal operatoren (gewogen) Aantal operatoren, gewogen a.d.h.v. het aantal CSC-codes of andere parameter?	Aantal operatoren (gewogen)
Ontwikkelingskosten verbonden aan de actualisatie van de interfaces tussen bijv. deze databanken en de order management-systemen	Aantal operatoren (gewogen) Aantal operatoren, gewogen a.d.h.v. het aantal CSC-codes of andere parameter?	Aantal operatoren (gewogen)
Kosten verbonden met het gebruik van de systemen	Nieuwe WLR-activaties, incl. de volumes aan abonnees die	Nieuwe WLR-activaties, incl. de volumes aan abonnees die

	beslissen om het abonnement opnieuw bij Belgacom af te nemen (cf. equivalent van de winback-volumes bij CPS)	beslissen om het abonnement opnieuw bij Belgacom af te nemen (dit laatste te betalen door Belgacom)
Kosten verbonden aan mogelijk meer arbeidsintensieve interventies bij het creëren van een nieuwe klant (nieuwe lijn) e.d.m.;	Nieuwe WLR-activaties die manuele interventies vereisen	Nieuwe WLR-activaties die manuele interventies vereisen (indien aangetoond)
Kosten van de retaildepartementen van Belgacom die (verkeerdelijk) klachten binnenkrijgen van (ex-) klanten van de alternatieve operatoren;	Alle bestaande WLR-klanten of Nieuwe WLR-activaties, incl. de volumes aan abonnees die beslissen om het abonnement opnieuw bij Belgacom af te nemen (cf. equivalent van de winback-volumes bij CPS)	Dit is oncontroleerbaar
Kosten met betrekking tot het onderhoud van de systemen;	Alle bestaande WLR-klanten, incl. een volume dat verband houdt met de abonnees die beslissen opnieuw bij Belgacom klant te worden.	Alle bestaande WLR-klanten, incl. een volume dat verband houdt met de abonnees die beslissen opnieuw bij Belgacom klant te worden. (dit laatste te betalen door Belgacom)

- Belgacom merkt op dat de kosten gedreven worden door de vraag van de operatoren om over een gelijkaardige dienst te beschikken. Deze delta moet dan ook doorgeschoven worden naar de operatoren die gebruikmaken van deze dienst. De verdeling moet gebeuren in functie van specifiek gebruik en kan niet gekoppeld worden aan het aantal CSC-codes. De opzetkosten zijn specifiek toe te rekenen aan de operatoren. In het kader van de marktanalyse waren er slechts 4 partijen die interesse toonden in WLR. Het is dan ook de vraag of deze 4 partijen de kosten willen dragen.
- Telenet wil de kosten verdelen over het aantal lijnen (niet per CSC of per OLO) anders gaat men voor de kleinere operatoren een te grote instapdrempel creëren.
- Scarlet vindt dat een CSC-code geen basis kan zijn voor de verdeling van de kosten veroorzaakt door de invoering van WLR. Het hebben van een CSC-code heeft een volledig andere oorsprong en bedoeling. Het moet zo zijn dat een alternatieve operator die geen WLR gebruikt, geen extra kosten ondervindt ten gevolge van de implementatie van WLR.
- Volgens TELE2/Versatel lijkt de verdeling op grond van het aantal operatoren, gewogen aan de hand van het aantal CSC-codes gepast, omdat wij verwachten dat talrijke operatoren die dienst zullen aanbieden, van zodra die beschikbaar zal zijn.

Raming van de waarde van de verdeelsleutels

Vraag 81. Aan de respondent wordt gevraagd of hij akkoord gaat dat een raming van de verdeelsleutels over verschillende jaren aangewezen is. Zo ja, wat lijkt dan een geschikte periode?

- Telenet verkiest 1 jaar.
- Een horizon van 3 jaar lijkt volgens FAC nodig om de kosten te spreiden en is niet te lang om door technologische evolutie achterhaald te worden.
- TELE2/Versatel gaat akkoord en verwijst naar het antwoord op vraag 75.

Vraag 82. Aan de respondent wordt gevraagd een raming te geven van het aantal WLR-lijnen die zij verwachten te kunnen aanbieden aan zijn (huidige en nieuwe) klanten. Er wordt een raming gevraagd van het verwachte aantal lijnen in de opstartfase, en ook van de hoeveelheid achteraf, wanneer er een stabiel regime is (bijv. na één jaar). Dit moet het mogelijk maken om aan te geven of er een massale migratie verwacht wordt in de beginfase of niet.

- Er kan volgens FAC redelijkerwijze aangenomen worden dat de meerderheid van de klanten die vandaag CPS-klant zijn bij een alternatieve operator ook hun abonnement zullen nemen bij deze operator om voor hun telecommunicatiediensten slechts één factuur te ontvangen. De overgang zal gespreid zijn over één à twee jaar.
- Belgacom merkt op dat een raming slechts zinvol is indien de operatoren een garantie geven dat ze deze lijnen ook zullen realiseren.
- Uit ervaring weet de TELE2-groep dat een geautomatiseerd systeem noodzakelijk is om de grote vraag te kunnen verwerken. Na de lancering verwachten ze een massale migratie. Op basis van hun ervaring in Scandinavische landen en het succes van hun Belgische WLR-petitie in 2005 weten ze dat een heel hoog percentage van de CPS-klanten bij TELE2 een WLR-abonnement gaat nemen.

4.3.2. Bepaling van de tariefstructuur

- Mobistar wil dit bespreken in een afzonderlijke werkgroep.

Tarief per lijn of tarief per operator

Vraag 83. In hoeverre acht de respondent de verdeelsleutels die voorgesteld werden in de vorige paragrafen ook geschikt als eenheid voor de tarieven m.b.t. de systeemkosten voor WLR?

- Om de operatoren in staat te stellen om een business plan te maken, is het volgens FAC aangewezen dat er een éénmalig instapbedrag, eventueel een jaarlijks bedrag voor onderhoud en een bedrag per activatie/deactivatie van de WLR-dienst is. De hierboven aangegeven sleutels kunnen hiervoor gebruikt worden.
- TELE2/Versatel gaat ermee akkoord; die verdeelsleutels lijken geschikt.

Vraag 84. In hoeverre acht de respondent het opportuun om bepaalde kostencategorieën (bijv. de initiële opzetkosten of de ontwikkelingskosten) om te zetten in zowel een tarief per operator (voor een deel van de kosten) en in een tarief per lijn (voor het resterende saldo van de kosten).

- Volgens TELE2/Versatel moet het tarief per operator rekening houden met een groot deel van de kosten; het tarief per lijn moet een kleiner deel van de kosten vertegenwoordigen, en dat om rekening te houden met een onbetwistbaar volume-effect.
- Telenet verkiest enkel een tarief per lijn, geen set-upkosten per OLO of per CSC.
- Een systeem zoals voor CPS lijkt volgens FAC aangewezen.

Eénmalige of recurring tarieven

Vraag 85. Aan de respondent wordt gevraagd of hij de mening van het BIPT deelt dat in bepaalde gevallen een recurring fee meer aangewezen kan zijn dan een éénmalig tarief. Indien neen, wordt gevraagd toe te lichten waarom een systeem met enkel éénmalige tarieven meer geschikt zou zijn.

- Telenet is akkoord over de recurring fee.

- Een recurring fee lijkt volgens FAC meer aangewezen dan een éénmalig tarief omdat hierdoor een spreiding van de kosten over de jaren wordt verkregen.
- Alleen de toepassing van een eenmalig tarief lijkt voor TELE2/Versatel raadzaam. De volgende 5 tot 7 jaar zal de doorverkoop veel succes boeken, waardoor Belgacom dankzij een dergelijke methode zijn kosten voor ontwikkeling en implementatie zal kunnen terugverdienen. Als de methode over enkele jaren moet worden aangepast, kan de situatie op dat moment opnieuw worden bekeken. Bovendien zal een dergelijke aanpak Belgacom verplichten om met zijn leveranciers beter te onderhandelen over de tarieven voor onderhoud, een aansporing die er niet zou zijn, indien het bedrijf een recurring fee zou ontvangen.

IV. SLOTBEMERKING

Het BIPT zal de komende maanden de verschillende aspecten aangehaald in deze consultatie bespreken in een trilaterale WLR-werkgroep. Op basis van de vraag van de verschillende operatoren zullen de behandelde onderwerpen van deze werkgroep afgebakend worden en afhankelijk van de complexiteit zullen er ook subwerkgroepen gecreëerd worden, zodat er in samenspraak met de sector een efficiënt en gestroomlijnd proces kan uitgewerkt worden voor de implementatie van WLR.

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