



**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN  
EN TELECOMMUNICATIE**

---

Kenmerk :

**RAADPLEGING OP VRAAG VAN DE RAAD VAN HET BIPT  
VAN 15 MEI 2006  
MET BETREKKING TOT  
DE DOORVERKOOP VAN DE TELEFOONAANSLUITING**

# INHOUDSOPGAVE

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

1.7.	<i>Frequentie en tijdstip van betaling</i>	21
1.8.	<i>Evolutie van de methodologie</i>	21
1.9.	<i>Evolutie van de WLR-tarieven</i>	21
1.10.	<i>Afsluitende opmerking</i>	21
2.	BEHANDELING VAN BIJKOMENDE DIENSTEN EN SPECIFIEKE KOSTEN EN VERGOEDINGEN	22
2.1.	<i>Overzicht van de diensten</i>	22
2.1.1.	Bijkomende diensten	22
2.1.2.	Specifieke kosten en vergoedingen	23
2.2.	<i>Tarifiering</i>	24
3.	SPECIALE NUMMERS	25
4.	SYSTEEM OPZET- EN WERKINGSKOSTEN	25
4.1.	<i>Identificatie van de relevante systeemkosten</i>	25
4.2.	<i>Basisprincipes bij de recuperatie van de WLR-systeemkosten</i>	26
4.3.	<i>Recuperatie van systeemkosten bij WLR</i>	26
4.3.1.	Spreiding van de kosten over Belgacom en de alternatieve operatoren	26
4.3.2.	Bepaling van de tariefstructuur	28
IV.	OPMERKINGEN	29
V.	DE CONSULTATIE	29

## I. INTRODUCTIE

In het kader van de marktanalyses<sup>1</sup> en op grond van artikel 61, § 1 van de wet betreffende de elektronische communicatie van 13 juni 2005 wenst het BIPT de concurrentie op de retailmarkten voor toegang tot het openbare telefoonnet op een vaste locatie verder te ontwikkelen door een nieuwe correctiemaatregel op te leggen, namelijk de doorverkoop van de telefoonaansluiting (hierna ook wholesale line rental – WLR genoemd)<sup>2</sup>.

Deze nieuwe correctiemaatregel, is omschreven in het bovengenoemde marktanalysedocument en bestaat erin de SMP-operator ertoe te verplichten:

- aan operatoren toegang te verlenen tot een dienst voor doorverkoop van de telefoonaansluiting;
- toegang te verlenen tot operationele ondersteuningssystemen of vergelijkbare softwaresystemen die nodig zijn om billijke concurrentie bij het aanbieden van diensten te waarborgen;
- te goeder trouw te onderhandelen met de operatoren die een dienst voor doorverkoop van de telefoonaansluiting aanvragen;

De doorverkoop van de telefoonaansluiting zorgt ervoor dat de operatoren een middel hebben om hun intrede te doen op de markten voor toegang tot het telefoonnet op een vaste locatie en de aanbiedingen van Belgacom kunnen dupliceren.

Tegelijkertijd moet dit nieuwe aanbod voldoende economische ruimte laten voor het aanmoedigen van efficiënte investeringen, waaronder het investeren in de verdere ontbundeling van het aansluitnetwerk. De vast te leggen WLR-tarieven dienen tevens de WLR-operatoren toe te laten om competitief te zijn zodat een eventuele price-squeeze voorkomen wordt.

Voor de eindgebruiker<sup>3</sup> betekent deze doorverkoop een drempelverlagende maatregel waardoor er meer keuzemogelijkheid ontstaat qua aanbiedingen en waarbij de eindgebruiker slechts één factuur ontvangt die aansluitings- en belkosten bundelt.

Pas na het bekrachtigen van de marktanalyses van de toegangsmarkten 1 en 2 zal deze maatregel in voege treden. Volgens het marktanalysedocument moet Belgacom een voorstel van een WLR-referentieaanbod uitwerken dat ten laatste op 1 oktober 2006 ter goedkeuring wordt voorgelegd aan het BIPT. Het BIPT meent dat het opportuun is dat de sector in dit stadium reeds betrokken wordt bij de voorbereiding van de implementatie van deze maatregel zodat deze maatregel efficiënt en volgens de vooropgestelde termijnen kan gerealiseerd worden. Het doel van deze consultatie is het bevragen van de marktpartijen omtrent de verschillende aspecten van de doorverkoop van de telefoonaansluiting.

In het consultatiedocument worden eerst de kwalitatieve aspecten besproken en daarna komen de kwantitatieve elementen aan bod. In de kwalitatieve aspecten worden de lijnen en diensten omschreven die deel uitmaken van het WLR-aanbod. Daarna worden de operationele aspecten behandeld die nodig zijn om de verschillende migratiescenario's te ondersteunen en de werking van WLR efficiënt te kunnen uitvoeren. Als laatste onderdeel van de kwalitatieve aspecten worden de reglementaire verplichtingen uiteengezet.

Bij de kwantitatieve aspecten wordt het retail-minus model voorgesteld dat gebruikt zal worden om het WLR-tarief vast te leggen en wordt het financiële aspect van de doorverkoop van de diensten en speciale nummers besproken. De recuperatie van de opzet- en werkingskosten

---

<sup>1</sup> Notificatie aan de Europese Commissie van de marktdefinitie, marktanalyse, SMP-aanmelding en correctiemaatregelbepaling met betrekking tot de cluster "Toegang" (Markten 1, 2) op 10 mei 2006

<sup>2</sup> ERG Common Position on the approach to Appropriate remedies in the new regulatory framework

<sup>3</sup> In deze consultatie gebruikt het BIPT de term 'eindgebruiker'. Het Instituut laat echter in het midden of het om een eindgebruiker in de zin van artikel 135 gaat of een abonnee.

vormt het onderwerp van het laatste kwantitatieve aspect. Tenslotte worden de praktische elementen omtrent de consultatie toegelicht.

## **II. KWALITATIEVE ASPECTEN**

### **1. DE SCOPE VAN HET WLR-AANBOD**

#### **1.1. De Lijnen**

##### **1.1.1. Welke lijnen**

In de marktanalyse van de toegangsmarkten wordt de verplichting tot doorverkoop van de telefoonaansluiting voorzien voor de volgende relevante markten: toegang tot het openbare telefoonnet op een vaste locatie voor particuliere gebruikers; analoge toegang tot het openbare telefoonnet op een vaste locatie voor niet-particuliere gebruikers; digitale basistoegang tot het openbare telefoonnet op een vaste locatie voor niet-particuliere gebruikers.

Bovengenoemde marktanalyse voorziet dat de WLR-verplichting niet zou gelden voor de relevante markt voor primaire digitale toegang tot het openbare telefoonnet op een vaste locatie. Het uitblijven van de doorverkoop van de telefoonaansluiting heeft de concurrentie immers niet belet om zich op die markt in belangrijke mate te ontwikkelen.

##### **1.1.2. Bestaande en nieuwe lijnen**

Het uitgangspunt van het BIPT is dat elke telefoonaansluiting binnen het Belgacom netwerk doorverkocht kan worden via WLR. Naast de bestaande lijnen waarop al dan niet reeds een telefoondienst geactiveerd is, dienen er ook nieuwe lijnen aangevraagd te kunnen worden bij een WLR-operator.

Vraag 1. Heeft de respondent eventuele opmerkingen hieromtrent?

##### **1.1.3. Tijdelijke lijnen**

Sommige eindgebruikers wensen een telefoonaansluiting voor bepaalde duur, bijv. standhouders op een expositie.

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

##### **1.1.4. Abonnementformules**

Het is de bedoeling dat alle types van eindgebruikers die een telefoonaansluiting bij Belgacom hebben, gebruik kunnen maken van de doorverkoop van hun telefoonaansluiting. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen de verschillende abonnementsformules die Belgacom aanbiedt: zoals het sociaal abonnement, de klassieke lijnen, Budgetline, Discovery Line, ... Het uitgangspunt is dat de doorverkoop van de telefoonaansluiting kan aangevraagd worden door de eindgebruikers van alle huidige en toekomstige abonnementsformules van Belgacom.

Ook de eindgebruikers die nu toegang hebben via BRUO- of BROBA-aanbieding kunnen overstappen naar een aanbod gebaseerd op het WLR-aanbod. Hier wordt verder op ingegaan bij de bespreking van de verschillende scenario's in sectie 2.3.

Vraag 3. Heeft de respondent eventuele opmerkingen hieromtrent?

##### **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?

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

Het uitgangspunt is dat een aantal diensten, die direct of indirect verband houden met de telefoonaansluiting en die Belgacom aanbiedt aan haar retailklanten, dienen deel uit te maken van het WLR-aanbod en moeten doorverkocht worden aan de WLR-eindgebruikers. Het marktanalysedocument stelt immers: *“L’obligation de revente de l’abonnement s’applique au service téléphonique classique ainsi qu’aux services auxiliaires afin de pouvoir permettre aux opérateurs de dupliquer toutes les offres de Belgacom en matière d’abonnement (y compris les services à valeur ajoutée tels que messagerie.”* Hierdoor zou de alternatieve operator in staat moeten zijn om een gelijkaardige dienstverlening als Belgacom aan te kunnen bieden aan zijn eindgebruikers.

Hieronder wordt getracht een overzicht te geven van de bestaande diensten.

### 1.2.1. Basisdiensten

Bij het aanvragen van een telefoonaansluiting zijn er een aantal (technische) ingrepen nodig om ervoor te zorgen dat de eindgebruiker de lijn kan gebruiken: nieuwe lijnen trekken op privé-terrein, de installatie van de lijn, de migratie van een bestaande lijn, toegang voorzien, indienststelling, ... In geval van technische problemen met een (bestaande) telefoonaansluiting komt er een Belgacom techniekter ter plaatse om het probleem op te lossen.

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

### 1.2.2. Optionele diensten

Belgacom levert nog een aantal optionele diensten<sup>4</sup> die verband houden met de telefoonaansluiting:

- Keuze van het oproepnummer
- Wijziging oproepnummer + nieuw nummer verkondigen
- Zelfde oproepnummer behouden in dezelfde zone
- Nieuw oproepnummer bij verhuis naar andere zone + nieuw nummer verkondigen
- Geheim nummer
- Paswoord
- Verkeersbeperking naar 077/090x/exotische landen
- Verkeersbeperking per type verkeer
- Automatische uitzending van taxatiekanalen
  
- Call Forwarding
- Signaal tweede oproep (Call Waiting)
- Weergave oproeper (CLIP)
- Beperking weergave oproeper (CLIR)
- Oproep met Vaste Bestemming (FDC) (Hot Line)
- Dienst anonieme oproepweigerings - (ACR)
  
- 1919 (Automatic Recall)
- Surf&Call
- Ringback
- Gesprek met 3
- Voice Mail
- SMS dienst
- Gidsnummer<sup>5</sup>

<sup>4</sup> Overzicht gebaseerd op de Belgacom prijslijst van 8 mei 2006 : [http://www.belgacom.be/private/gallery/content/products/documents/tariffs/nl/access\\_pricelist\\_nl.pdf](http://www.belgacom.be/private/gallery/content/products/documents/tariffs/nl/access_pricelist_nl.pdf)

<sup>5</sup> Geautomatiseerd systeem dat de beller begeleid naar de juiste bestemming bijv. de technische dienst, financiële dienst; aankoopdienst, ...

Een aantal van deze diensten worden gebundeld in pakketten aangeboden (bijv. COMFORT®-diensten, See and talk, ...).

Vraag 6. Meent de respondent dat de bovenstaande lijst van aangeboden diensten volledig is?  
Vraag 7. Welke van bovenstaande diensten kunnen volgens de respondent door de alternatieve operator geleverd worden zonder (technische) tussenkomst van Belgacom?  
Vraag 8. Meent de respondent dat de diensten die de alternatieve operator zelf kan leveren, opgenomen dienen te worden in het WLR-aanbod?  
Vraag 9. Meent de respondent dat de gebundelde diensten ook doorverkocht moeten worden?

### **1.2.3. Diensten specifiek verbonden aan de installatie of de indienststelling**

Naast de basisdiensten en de optionele diensten zijn er ook een aantal extra's die bij Belgacom kunnen aangevraagd worden bij de installatie van een telefoonaansluiting:

- Globale overname van alle installaties van een eindgebruiker (alles op nieuwe naam overzetten)
- Snellere installatie
- Buitennetaansluiting
- Diverse extra's bij installatie (2<sup>de</sup> stopcontact, contactdoos,...)
- Boodschappendienst na verhuizing, nummerwijziging
- Kosten voor terugindienststelling van telefoondienst (bijv. na schorsing)

Vraag 10. Meent de respondent dat de bovenstaande lijst van aangeboden diensten volledig is?  
Vraag 11. Welke van bovenstaande diensten kunnen volgens de respondent door de alternatieve operator geleverd worden zonder (technische) tussenkomst van Belgacom?  
Vraag 12. Meent de respondent dat de diensten die de alternatieve operator zelf kan leveren, opgenomen dienen te worden in het WLR-aanbod?

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

In de marktanalyse van de toegangsmarkt heeft het Instituut gesteld dat: *“Conformément à l'article 61, §1, 2ème alinéa, 4°, le service de revente de l'abonnement doit: [...] permettre aux opérateurs de facturer les appels vers des numéros géographiques, de numéros non géographiques (0800, 0900,...) des numéros courts, et des numéros utilisés pour l'accès à Internet bas débit”*.

Activatie van WLR impliceert dan ook dat de verkeersdiensten naar de vier soorten van nummers vermeld in bovenstaande passage door de WLR-operator gefactureerd worden.

### **1.2.5. Verhuren van telefoons**

Sommige eindgebruikers huren hun telefoon bij Belgacom en betalen daarvoor een maandelijks bedrag.

Vraag 13. Meent de respondent dat de verhuurde telefoons doorverkocht dienen te worden of dat er eventuele andere mogelijkheden zijn?  
Vraag 14. Hoe kan dit volgens de respondent praktisch geregeld worden en wat gebeurt er met de hieraan gekoppelde dienstverlening (bijv. herstellen telefoon)?

### **1.2.6. Toekomstige diensten**

Naast het opstellen van niet-discriminerende tariefcondities tussen Belgacom en de alternatieve operators dient er ook op te worden toegezien dat er niet wordt gediscrimineerd op de kwalitatieve elementen van het aanbod. Het WLR-aanbod dient dan ook alle huidige en toekomstige extra diensten omvatten die Belgacom aan haar eindgebruikers aanbiedt en de operatoren dienen hierover ingelicht te worden.

In dit verband voorziet het marktanalyse document reeds: « *Le jour de la commercialisation d'une offre de détail, Belgacom devra adapter ses offres de référence de manière à ce qu'elles permettent la duplication par ses concurrents de sa nouvelle offre de détail. Cette obligation permettra aux opérateurs alternatifs de commercialiser leurs services de détail au même moment que Belgacom* »

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

### **1.2.7. Technische incompatibiliteit**

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

### **1.3. De relatie tussen WLR en CPS**

Het BIPT is van mening dat indien de eindgebruiker een toegangs aansluiting gebaseerd op WLR wenst af te nemen bij een alternatieve operator, en reeds telefoniediensten gebruikt van een CPS operator of dit wenst, deze twee bij dezelfde operator dienen aangevraagd te worden. In de marktanalyse betreffende de toegangsmarkten is immers voorzien dat: "*Conformément à l'article 61, §1, 2ème alinéa, 4°, le service de revente de l'abonnement doit: [...] permettre aux opérateurs de facturer les appels vers des numéros géographiques, de numéros non géographiques(0800, 0900,...) des numéros courts, et des numéros utilisés pour l'accès à Internet bas débit*". Er anders over beslissen zou erop neerkomen dat de WLR-operator geen complete dienstverlening (spraak + telefoonaansluiting) en een unieke relatie kan uitbouwen met en aanbieden aan zijn eindgebruikers, wat nochtans de onderliggende bedoeling van WLR is. .

Het Instituut stelt dan ook voor dat bij het aanvragen van een WLR-telefoonaansluiting automatisch een CPS-telefoniedienst op deze lijn geactiveerd wordt. 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.

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

## **2. DE OPERATIONELE ASPECTEN**

Hieronder worden een aantal operationele aspecten overlopen en waar mogelijk reeds een aantal oplossingen voor eventuele problemen gesuggereerd.

### **2.1. Oprichting van een werkgroep**

Het BIPT zal een WLR-werkgroep oprichten, zodat er in samenspraak met de sector een efficiënt en gestroomlijnd proces kan uitgewerkt worden voor de implementatie van WLR.

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

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

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

## **2.2. Activatie/deactivatie van de WLR-dienst**

### **2.2.1. Schriftelijke overeenkomst**

De ervaringen met CPS in de voorbije jaren hebben aangetoond dat er omkaderingsmaatregelen getroffen moeten worden om onterechte activeringen of deactiveringen te voorkomen. Dergelijke onterechte overgangen van één operator naar de andere waren (en zijn nog steeds in beperktere mate) te wijten aan factoren, zoals de incorrecte identificatie van de eindgebruiker, het onvoldoende verstrekken van informatie of eenvoudigweg het nalaten de toestemming van de eindgebruiker te vragen. Inzake CPS, heeft het werken met een schriftelijk en vooraf in het referentieaanbod vastgelegde "Letter of Authority" (LoA) en "Letter of Authority for Deactivation"

(LoD) ertoe bijgedragen om dergelijke onterechte overgangen terug te dringen. De wetgever heeft dezelfde filosofie overgenomen in artikel 135 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.

Naar analogie met artikel 135 van de wet van 13 juni 2005, heeft het BIPT in het kader van de marktanalyse voorgesteld om de doorverkoop van de telefoonaansluiting ook te onderwerpen aan een voorafgaande schriftelijke toestemming van de eindgebruiker.

Mondelinge activaties toelaten of activaties toelaten zonder de nodige schriftelijke waarborgen voor het correct identificeren, inlichten en bekomen van de uitdrukkelijke toestemming van de eindgebruiker zou de deur openzetten voor (nieuwe) problemen.

Gelet op het hoge aantal activeringen van een CPS (mét de vereiste van een geschrift) in het verleden, meent het BIPT dat de vereiste van een geschrift geen barrière vormt voor de ontwikkeling van de concurrentie.

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

### **2.2.2. WLR-activatie via Letter of Authority**

In lijn met het voorgaande, stelt het BIPT voor dat het WLR-referentieaanbod van Belgacom eveneens een "Letter of Authority for WLR" (WLR LoA) bevat en dat de principes voor het afhandelen van het verzoek tot activatie van WLR in dat aanbod zoveel mogelijk analoog zijn als diegene die nu gelden voor CPS.

Volgende gegevens zouden dan ook op de WLR LoA vermeld moeten worden:

- familienaam en voornaam van de eindgebruiker
- adres van de eindgebruiker
- in voorkomend geval<sup>6</sup>, telefoonnummer van de eindgebruiker
- naam van de operator ten gunste van wie de overgang gebeurt
- in voorkomend geval<sup>7</sup>, het Belgacom klantnummer om de eindgebruiker correct en ondubbelzinnig te kunnen identificeren.
- de omstandigheden waarin er automatisch een einde komt aan de activatie van de WLR-dienst.

Op de WLR LoA zouden afzonderlijke delen voorzien moeten worden voor de afname van de WLR-dienst bij de WLR-operator en het selecteren van de gewenste extra diensten. Tevens moet er voldoende informatie voorzien worden zodat de eindgebruiker duidelijk weet wat WLR inhoudt en wat de consequenties zijn. Een standaardformulering zal in het WLR-referentieaanbod uitgewerkt worden.

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

<sup>6</sup> In het geval van WLR + installatie (zie sectie 2.3.2) beschikt de eindgebruiker nog niet over een telefoonnummer

<sup>7</sup> In sommige gevallen is de eindgebruiker geen klant bij Belgacom, met name in het scenario WLR + installatie en alle scenario's waarin de WLR eindgebruiker overstapt van een andere WLR operator of een alternatieve toegangsoperator (zie sectie 2.3).

### 2.2.3. Deactivatie van de WLR-dienst

De verplichting tot non-discriminatie wordt in de marktanalyse van de toegangsmarkt ook opgelegd voor de doorverkoop van de telefoonaansluiting. Uit dit principe volgt dat Belgacom Wholesale zijn eigen commerciële diensten (Belgacom Retail) niet mag bevoordelen ten opzichte van de alternatieve operatoren, onder meer wat betreft de te volgen procedures<sup>8</sup>.

Aangezien er voorzien wordt in het ondertekenen van een gestandaardiseerde LoA door de WLR-eindgebruiker van de alternatieve operator, dient ook de retailafdeling van Belgacom een gestandaardiseerde "Letter of Authority" aan te bieden aan de eindgebruikers die een WLR-dienst wensen te deactiveren.

Het WLR-referentieaanbod van Belgacom dient eveneens een "Letter of Authority for WLR deactivation" (WLR LoD) te bevatten en de principes voor het afhandelen van het verzoek tot deactivatie van WLR in dat aanbod dienen zoveel mogelijk analoog te zijn als diegene die nu gelden voor CPS.

Volgende gegevens zouden dan ook op de WLR LoD vermeld moeten worden:

- familienaam en voornaam van de eindgebruiker
- adres van de eindgebruiker
- het telefoonnummer van de eindgebruiker
- het klantnummer van de WLR-operator om de eindgebruiker correct en ondubbelzinnig te kunnen identificeren.
- vermelding van de terugkeer naar Belgacom
- de omstandigheden waarin er automatisch een einde komt aan de deactivatie van de WLR-dienst.

Tevens moet er voldoende informatie voorzien worden zodat de eindgebruiker duidelijk weet wat de deactivatie van WLR inhoudt en wat de consequenties zijn van de deactivatie. Een standaardformulering zal in het WLR-referentieaanbod uitgewerkt worden.

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

### 2.2.4. One-stop-shopping

Zowel op het vlak van CPS als op het vlak van nummeroverdraagbaarheid heeft het BIPT en/of de regelgever het principe van de one-stop-shopping ingevoerd. Volgens dit principe handelt de eindgebruiker die wil overstappen naar een andere operator exclusief met de operator met wie hij een nieuw contract wenst te sluiten. Deze (recipiënt)operator registreert de aanvraag van de eindgebruiker en staat vervolgens in voor de technische afhandeling van de aanvraag. Dit systeem is van aard om winback door de operator die de eindgebruiker wenst te verlaten zoveel mogelijk te vermijden. Het Instituut stelt voor om inzake WLR eveneens het principe van de one-stop-shopping in te voeren.

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

## 2.3. Mogelijke scenario's.

In deze sectie wordt er getracht een overzicht te geven van de verschillende scenario's die zich kunnen voordoen bij het aanvragen van een WLR-dienst en het beëindigen van een WLR-dienst. Er werd getracht een onderscheid te maken tussen de stappen die de eindgebruiker dient te

<sup>8</sup> Zie met name de volgende passage: « *Faute d'une obligation de non discrimination, l'opérateur puissant intégré verticalement serait en mesure d'entraver le développement de la concurrence en défavorisant ses concurrents par rapport à ses propres divisions, notamment au niveau des tarifs, des délais, des procédures, des informations disponibles et de la qualité de service. L'IBPT veillera au respect du principe de non discrimination pour l'ensemble de ces aspects.* »

zetten (onder "Contractueel"), enerzijds en het onderliggende proces op groothandelniveau (onder "Proces") anderzijds.

Voor het uitwerken van onderstaande scenario's is het BIPT net zoals de Franse regulator<sup>9</sup> er vanuit gegaan dat bij de doorverkoop van de telefoonaansluiting van Belgacom het telefoonnummer dat gekoppeld is aan die aansluiting niet overgedragen wordt aan de WLR-operator en aldus Belgacom de houder blijft van het nummer.

Een alternatieve uitgangspositie kan er in bestaan om WLR en nummeroverdraagbaarheid (NP) aan elkaar te associëren. Deze 'virtuele nummeroverdraagbaarheid' houdt in dat de WLR-operator houder wordt van het nummer, maar dat Belgacom verantwoordelijk blijft voor de routing en terminering op het netwerk. Hierdoor kan de synchronisatie tussen het opzeggen van het bestaande retailcontract en de activatie van de nieuwe dienst verzekerd worden. Het ondertekenen van het NP overdrachtsformulier houdt dan automatisch een opzeg van het huidige retailcontract in. Noch een opzeg, noch een LoA/LoD is dan nodig in de verschillende scenario's.

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

### **2.3.1. Van retail Belgacom naar WLR**

De retailklant van Belgacom stapt naar een WLR-operator om daar een WLR-dienst aan te vragen. Gelet op het marktaandeel van Belgacom op de retailmarkten voor toegang tot het openbare telefoonnet op een vaste locatie en het niet bestaan van WLR tot op heden, zal dit het meest voorkomende migratiescenario zijn.

Contractueel: De WLR-operator laat de eindgebruiker een bestelformulier ondertekenen voor de WLR-dienst. Hij licht de eindgebruiker duidelijk in over de gevolgen van het afsluiten van de abonnementsovereenkomst met de WLR-operator op zijn abonnementsovereenkomst met Belgacom. De WLR-operator laat de eindgebruiker een LoA ondertekenen.

Proces: Door de Letter of Authority for WLR (WLR LoA) te tekenen, geeft de retailklant van Belgacom aan de WLR-operator de toestemming om zijn telefoonaansluiting en telefoonabonnement over te zetten. Na de ondertekening van de LoA vraagt de alternatieve operator aan Belgacom om de WLR-dienst op de lijn van de overgestapte klant te activeren.

Activatie van WLR impliceert een automatische activering van CPS bij dezelfde operator. 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 Belgacom dan geen extra kosten maakt en eventueel tijd verliest met de verificatie van de bestaande CPS. Vervolgens kan dan WLR samen met CPS geactiveerd worden op dezelfde telefoonaansluiting.

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

### **2.3.2. Installatie + WLR**

---

<sup>9</sup> Consultation publique sur un projet de décision de l'Autorité relatif aux modalités techniques et tarifaires de l'offre devente en gros de l'accès au service téléphonique (17 mars 2006 p. 45): « Une souscription à une offre VGAST n'entraîne pas la portabilité du numéro à l'opérateur VGAST. L'opérateur VGAST bénéficie d'une mise à disposition du numéro attribué à France Télécom au sens donné dans la décision n° 05-1084 susvisée. Cette mise à disposition expire lors de la résiliation de l'accès VGAST concerné. »

De eindgebruiker heeft geen vaste lijn en sluit een contract af bij een WLR-operator voor het bekomen van een telefoonaansluiting en een telefoonabonnement.

Contractueel: De eindgebruiker ondertekent de WLR LoA.

Proces: Na de ondertekende WLR LoA bekomen te hebben onderneemt de WLR-operator de nodige stappen om een nieuwe lijn te installeren en daarop WLR en CPS te activeren. Tevens vraagt de WLR-operator aan Belgacom om een telefoonnummer te voorzien bij de telefoonaansluiting.

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

### **2.3.3. WLR verhuizen**

Een bestaande WLR-eindgebruiker verhuist naar een andere woonplaats. Binnen dezelfde telefoonzone kan de eindgebruiker zijn telefoonnummer behouden, verhuizen naar een andere zone houdt het voorzien in een nieuw telefoonnummer in.

Contractueel: De eindgebruiker bezorgt zijn nieuwe adresgegevens aan de WLR-operator en in het geval van een verhuis naar een andere telefoonzone ondertekent de eindgebruiker een nieuwe WLR LoA.

Proces: Ingeval van verhuis binnen dezelfde zone, onderneemt de WLR-operator de nodige stappen bij Belgacom om de verhuis van WLR & CPS naar het nieuwe adres te regelen. Dit impliceert activatie van WLR en CPS op het nieuwe adres van de WLR-eindgebruiker en deactivatie van WLR en CPS op het oude adres van de WLR-eindgebruiker. Ingeval van verhuis naar een andere telefoonzone, onderneemt de WLR-operator de hierboven beschreven stappen pas na de ondertekende WLR LoA bekomen te hebben. Tevens vraagt de WLR-operator aan Belgacom om een nieuw telefoonnummer te voorzien bij de telefoonaansluiting.

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

### **2.3.4. Veranderen van WLR-operator**

De WLR-eindgebruiker wil zijn telefoonaansluiting en telefoonabonnement afnemen bij een andere WLR-operator (hierna: "WLR-operator 2").

Contractueel: WLR-operator 2 laat de eindgebruiker een bestelformulier ondertekenen voor het afnemen van de telefoonaansluiting en het telefoonabonnement. WLR-operator 2 informeert de WLR-eindgebruiker duidelijk over de gevolgen van het afsluiten van de (nieuwe) abonnementsovereenkomst met WLR-operator 2 op zijn huidige abonnementsovereenkomst met WLR-operator 1. De eindgebruiker ondertekent een WLR LoA.

Proces: Na de ondertekende WLR LoA bekomen te hebben, onderneemt WLR-operator 2 de nodige stappen bij Belgacom om het WLR- & CPS-abonnement ten voordele van hem te activeren.

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

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?

### **2.3.5. Van WLR naar retail Belgacom**

De WLR-eindgebruiker wil zijn telefoonaansluiting en telefoonabonnement (opnieuw) afnemen bij Belgacom.

Contractueel: Belgacom laat de eindgebruiker een bestelformulier ondertekenen voor het afnemen van de telefoonaansluiting en het telefoonabonnement bij Belgacom. Belgacom licht de WLR-eindgebruiker duidelijk in over de gevolgen van het afsluiten van de (nieuwe)

abonnementsovereenkomst met Belgacom op zijn abonnementsovereenkomst met de WLR-operator. De eindgebruiker tekent een Letter of Authority for WLR deactivation (WLR LoD).

Proces: Na de ondertekende WLR LoD bekomen te hebben zal Belgacom de WLR-dienst die geactiveerd is ten voordele van de WLR-operator deactiveren.

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

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

De WLR-eindgebruiker vraagt toegang aan via een andere technologie die bijv. mogelijk is via totale ontbundeling of bitstreamtoegang.

Contractueel: Voor deze overdracht kan op dezelfde manier te werk worden gegaan als voor de migratie van Belgacom Retail naar die bepaalde andere toegangstechnologie. Indien de eindgebruiker overschakelt naar een andere alternatieve toegangsoperator, licht de alternatieve toegangsoperator de WLR-eindgebruiker duidelijk in over de gevolgen van het afsluiten van de toegangsovereenkomst via de andere technologie op zijn abonnementsovereenkomst met de WLR-operator. Indien de overstap de overdracht van het nummer impliceert, ondertekent de eindgebruiker een aanvraag tot nummeroverdracht ("Porting Request Form" of "PRF").

Proces: Indien de eindgebruiker bij dezelfde operator blijft (toegangsoperator 1), onderneemt die operator de nodige stappen bij Belgacom om de toegang aan te passen.

Indien de eindgebruiker overschakelt naar een andere alternatieve operator (toegangsoperator 2), moet de operator wachten totdat hij de schriftelijke toestemming van de eindgebruiker bekomen heeft. Daarna kan de alternatieve operator de nodige stappen zetten bij Belgacom om de eindgebruiker zelf toegang via de gekozen andere technologie tot het telefoonnetwerk te geven. De toegang moet overgezet worden op het moment dat de nummeroverdracht uitgevoerd wordt om desynchronisatie te vermijden. Belgacom moet de WLR-operator informeren over het opzeggen van het wholesalecontract.

Vraag 35. Is de respondent het eens met de voorgestelde procedure?  
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?  
Vraag 37. Hoe ziet de respondent dit scenario in geval van virtuele nummeroverdraagbaarheid? Hoe kan volgens de respondent de synchronisatie verzekerd worden?

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

Een eindgebruiker die toegang krijgt via een andere technologie (bijv. via ontbundeling of bitstream) wil zijn telefoonaansluiting en telefoonabonnement afnemen bij een WLR-operator.

Contractueel: WLR-operator 2 laat de eindgebruiker een bestelformulier ondertekenen voor het afnemen van de telefoonaansluiting en het telefoonabonnement. WLR-operator 2 licht de WLR-eindgebruiker duidelijk in over de gevolgen van het afsluiten van de abonnementsovereenkomst met WLR-operator 2 op zijn huidige toegangsovereenkomst via de gekozen andere technologie. De eindgebruiker ondertekent een WLR LoA. De overstap naar WLR impliceert de overdracht van het nummer aan Belgacom, dus de eindgebruiker moet eveneens een aanvraag tot nummeroverdracht ("Porting Request Form" of "PRF") ondertekenen.

Proces: Indien de eindgebruiker bij dezelfde operator blijft (WLR-operator 1), onderneemt die operator de nodige stappen bij Belgacom om de toegang aan te passen.

Indien de eindgebruiker overschakelt naar een andere alternatieve operator (WLR-operator 2), onderneemt die operator na de ondertekende WLR LoA bekomen te hebben de nodige stappen

om bij Belgacom een installatie van de lijn, de nummeroverdraagbaarheid en een activatie van WLR en CPS aan te vragen. Opnieuw is de nummeroverdracht de trigger voor het overzetten van de toegang. Belgacom moet de alternatieve toegangsoperator 1 informeren over het opzeggen van het bestaande toegangscontract.

Vraag 38. Is de respondent het eens met de voorgestelde procedure?  
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?  
Vraag 40. Hoe ziet de respondent dit scenario in geval van virtuele nummeroverdraagbaarheid?  
Hoe kan volgens de respondent de synchronisatie verzekerd worden?

### **2.3.8. Toegang opzeggen**

De WLR-eindgebruiker wenst zijn vaste telefoonlijn op te zeggen.

Contractueel: De WLR-eindgebruiker zegt zijn (CPS &) WLR-abonnement op bij de WLR-operator. De opzeg van de vaste telefoonlijn is één van de omstandigheden vermeld op de WLR LoA waardoor er automatisch een einde komt aan de activatie van de WLR-dienst,.

Proces: De WLR operator meldt aan Belgacom dat zijn WLR eindgebruiker de telefoonlijn opzegt.

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

### **2.3.9. WLR cut-off**

Eindgebruikers die hun rekening niet kunnen betalen, worden na een schriftelijke waarschuwing een aantal beperkingen opgelegd volgens artikel 119 van de wet van 13 juni 2005 waardoor ze geen uitgaande gesprekken en geen gesprekken met betaling van de gesprekskosten door de opgeroepene meer kunnen voeren en enkel nog de nooddiensten kunnen bereiken. De WLR-operator kan dit zelf uitvoeren via zijn switchen. In een volgende fase en opnieuw na schriftelijke verwittiging, wordt de toegang definitief door de WLR-operator verbroken als betaling uitblijft.

Contractueel: De WLR-dienst kan enkel door de eindgebruiker worden gedeactiveerd mits diens toestemming via een LoD. In een ontwerpbesluit<sup>10</sup> is het Instituut wat betreft CPS tot de conclusie gekomen dat *"[d]e handelingen die leiden tot de deactivatie van de preselectiedienst ingeval van niet naleving van de materiële verplichtingen van de overeenkomst met de aanbieder van de preselectiedienst geen uitstaans [hebben] met Belgacom. Een regeling daaromtrent in de BRIO dient dan ook niet voorzien te worden."* Deze overweging is eveneens van toepassing op het WLR-proces.

Proces: De niet-betalende eindgebruiker moet zelf op zoek gaan naar een nieuwe operator die hem een telefoonaansluiting en een telefoonabonnement wil aanbieden.

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

### **2.3.10. Optionele WLR-diensten**

Zoals reeds hierboven vermeld bestaan er een aantal diensten die kunnen aangevraagd worden naast een telefoonaansluiting.

Contractueel/Proces: De WLR-eindgebruiker moet de kans krijgen om enkel de diensten te kiezen die hem interesseren. Bij de WLR aanvraag moet de eindgebruiker kunnen bepalen welke

<sup>10</sup> Ontwerpbesluit gepubliceerd op de website van het BIPT op 9 maart 2006 betreffende de wijziging van punt 4.b van het besluit van de Raad van het BIPT van 22 december 2005 betreffende het deactiveren van CPS door de alternatieve operator

van zijn bestaande diensten hij meeneemt naar de WLR-operator. Dit aanbod kan ook meteen worden aangevraagd voor een niet-actieve lijn of een nog te installeren lijn. Ook moet het mogelijk zijn om op een vlotte manier specifieke bijkomende diensten te annuleren of te activeren.

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

### **2.3.11. Prioriteiten**

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

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

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

## **2.4. Operational Support Systems (OSS)**

Overeenkomstig de marktanalyse en artikel 61§1, tweede lid, 8° van de wet betreffende de elektronische communicatie zal Belgacom aan de alternatieve operator toegang moeten verlenen tot operationele ondersteuningssystemen of vergelijkbare softwaresystemen die nodig zijn om de doorverkoop van de telefoonaansluiting te regelen en te beheren.

### **2.4.1. Functionaliteiten**

De verschillende scenario's voor activatie en deactivatie moeten door een Operational Support Systems (OSS) ondersteund worden. Er moet dus voldoende functionaliteit aanwezig zijn om die aanpassingen op een efficiënte manier uit te voeren en op te volgen.

Het OSS moet daarnaast instaan voor het gegevensbeheer van de WLR-eindgebruikers, het toevoegen van een tweede lijn, het beheer van de extra diensten, het beheer van de technische problemen en de facturatie tussen Belgacom en de WLR-operator.

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

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

### **2.4.2. Uitwerking**

Op basis van Artikel 10, § 2 van de Toegangsrichtlijn en artikel 58 van de wet van 13 juni 2005 wordt voorzien Belgacom een verplichting inzake non-discriminatie opgelegd krijgt, die ervoor moet zorgen dat de WLR-operator even efficiënt te werk kan gaan als de retaildiensten van Belgacom. Het BIPT streeft dus naar een efficiënt geautomatiseerd ondersteuningssysteem zonder veel manuele tussenkomst. In het kader van de marktanalyse heeft het Instituut gesteld dat het gebruik van een webinterface voor het beheer van WLR noodzakelijk is.

Er moet onderzocht worden of hergebruik van bestaande systemen of het ontwikkelen van een nieuw WLR-systeem het efficiëntst is om de kosten te drukken en de implementatie te versnellen. Belgacom krijgt volgens het marktanalysedocument tot 1 april 2007 de tijd om een efficiënt operationeel systeem uit te werken dat op voorhand voldoende getest wordt.

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

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?

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?

## **2.5. Uitwisseling van informatie**

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

Non-discriminatie betekent ook dat de WLR-operator over de nodige informatie over zijn eindgebruiker dient te beschikken. Het Instituut meent dat Belgacom derhalve voldoende informatie dient ter beschikking stellen aan de WLR-operators zodat die de vooruitgang van hun WLR-(de)activatieaanvraag, klantenkarakteristieken, de status van een reparatie en facturatiegegevens kunnen checken. Tot de gegevens over de WLR-eindgebruikers behoren het type abonnement, de geactiveerde extra diensten en indien besloten wordt tot de doorverkoop van deze dienstverlening, de aanwezigheid van een gehuurde telefoon.

Om de facturatie van de door de WLR-eindgebruikers gemaakte kosten door het bellen naar speciale nummers te regelen, stelt het BIPT voor dat Belgacom dagelijks de call data records naar de alternatieve operators sturen aangezien Belgacom de facturatieperiode van de WLR-eindgebruikers niet kent. Dergelijk proces geeft de alternatieve operator voldoende tijd om deze gegevens in zijn facturatiesysteem in te voegen.

De WLR-operator dient aan Belgacom voldoende gegevens verstrekken voor de activatie en de deactivatie. De vereiste gegevens worden vermeld in de sectie over activatie/deactivatie.

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

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

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?

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

### **2.5.2. Informatie te verstrekken aan eindgebruikers**

De klant moet voldoende informatie krijgen over wat WLR inhoudt en welke consequenties dit kan hebben. De Letter of Authority moet voldoende informatie bevatten om de potentiële klant hierover in te lichten (zie sectie activatie/deactivatie).

Het lijkt ook logisch dat de eindgebruiker ook dient te weten dat hij bij de WLR-operator terecht kan voor het oplossen van alle problemen die zich zouden kunnen stellen rond zijn WLR-telefoonaansluiting zodat de eindgebruiker niet meer naar Belgacom belt in geval van technische problemen met de lijn.

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

### **2.6. Technische interventies**

Belgacom blijft uiteraard eigenaar van de fysische telefoonaansluitingen die via een WLR-operator doorverkocht worden. Niet alleen het activeren en het deactiveren van die aansluiting, maar daarnaast ook het oplossen van technische problemen vereist in bepaalde gevallen technische interventies vanwege Belgacom. Voor de dienst na verkoop dient er een gedetailleerde omschrijving uitgewerkt worden van wie in welke gevallen tussenkomt. (bijv. storingen op de lijn, herstellingswerken,..)

Het Instituut meent dat indien de WLR-eindgebruiker een technisch probleem heeft, de aanbieder van de doorverkoop van de telefoonaansluiting zijn enige aanspreekpunt is. Indien Belgacom eindgebruikers een probleem melden met hun telefoonaansluiting, kan de Belgacom klantendienst onmiddellijk een eerste diagnostische test uitvoeren om te kijken of een technische interventie ter plaatse noodzakelijk is. Onder andere de Britse en Franse regulatoren hebben verplichtingen opgelegd om dit diagnosesysteem ook toegankelijk te maken voor alternatieve operators zodat die even efficiënt kunnen werken.

Het spreekt voor zich dat indien een Belgacom technicus bij de WLR-eindgebruiker langs dient te gaan voor een technische interventie deze geen promotie mag maken voor de Belgacom

producten en dat de alternatieve operator niet in een slecht daglicht geplaatst worden. Het opstellen van een gedragscode zou binnen de WLR-werkgroep bekeken kunnen worden.

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

## **2.7. Quality of service – kwalitatieve discriminatie**

In de behandeling tussen de WLR-operator en Belgacom Retail mag er geen discriminatie optreden. De WLR-operator moet over een zelfde dienstverlening en een gelijkaardig gegevensaanbod kunnen beschikken als de retaildiensten van Belgacom aangezien als onderdeel van de marktanalyse aan Belgacom op grond van artikel 10.2 van de Toegansrichtlijn en artikel 58 van de wet van 13 juni 2005 een verplichting inzake non-discriminatie is voorzien. Deze non-discriminatie moet er voor zorgen dat de alternatieve operator even efficiënt te werk kan gaan bij bijv. de installatie van een nieuwe eindgebruiker, de verhuis van een eindgebruiker, een technische storing, ...

### **2.7.1. Performantie-indicatoren**

Om een overzicht te krijgen op de kwaliteit van de service die door Belgacom geleverd wordt in het kader van de doorverkoop van de telefoonaansluiting kunnen er een aantal performantie-indicatoren (key performance indicators – KPI) vastgelegd worden. De Britse regulator Ofcom<sup>11</sup> voorziet bijvoorbeeld voor WLR de volgende indicatoren:

- Aantal WLR-aanvragen
- Percentage verworpen aanvragen
- Percentage automatisch verwerkte aanvragen
- Percentage aanvragen dat binnen x werkdagen wordt geactiveerd
- Gemiddelde tijd tussen indienen aanvraag en aanvaarding door Belgacom
- Gemiddelde tijd tussen aanvaarden aanvraag en activatie WLR
- Aantal problemen door eindgebruiker gemeld per 100 lijnen per kwartaal
- Gemiddelde tijd tussen melden technisch probleem en oplossen van de fout
- Percentage van gemiste aanvragen van technische ingreep
- Percentage van lijnen, dat onderhevig is aan meerdere foutmeldingen
- Percentage van gefactureerde CDRs die op tijd afgeleverd worden
- Gemiddelde tijd om WLR-facturatievragen op te lossen
- Beschikbaarheid van de OSS interface(s)

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

### **2.7.2. Service Level Agreement**

Volgens het marktanalysedocument moeten volgende SLA aspecten tussen de alternatieve operator en Belgacom vastgelegd worden in het WLR-referentieaanbod:

- Voorwaarden verbonden aan de doorverkoop van de telefoonaansluiting alsook aan de bijkomende diensten, namelijk:
  - Retailaanbiedingen waarvoor de doorverkoop van de telefoonaansluiting wordt voorgesteld
  - Technische voorwaarden voor de toegang tot de dienst voor doorverkoop van de telefoonaansluiting
  - Procedures inzake bestelling en bevoorrading, productietermijnen, testprocedures
- Voorwaarden voor toegang tot operationele ondersteuningssystemen of vergelijkbare softwaresystemen die nodig zijn om te zorgen voor eerlijke concurrentie bij het leveren van diensten
- Leveringsvoorwaarden

<sup>11</sup> Statement "Wholesale Line Rental - Fit-for-Purpose Assessment" gepubliceerd door Ofcom op 15 december 2005, tabel 4.1 p.15

- Termijn waarbinnen wordt gereageerd op verzoeken om diensten en faciliteiten, overeenkomsten inzake het niveau van de dienst, procedures om gebreken te verhelpen en om terug te keren naar het gangbare niveau van dienstverlening en parameters voor de kwaliteit van de dienstverlening
- Waarborgen inzake dienstkwaliteit, in voorkomend geval met inbegrip van vergoeding voor te late levering
- Tarieven of tarifieringvoorwaarden voor elk van de bovengenoemde aspecten, functies en faciliteiten.

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

### **3. ANDERE REGLEMENTAIRE VERPLICHTINGEN**

Aan de operatoren worden via de wetgeving een aantal reglementaire verplichtingen i.v.m. installatie, toegangverlening en informatieverstrekking opgelegd. Hieronder worden verschillende verplichtingen opgesomd en wordt bekeken of er door de invoering van WLR andere procedures nodig zijn

#### **3.1. Installatie binnen de 5 dagen**

De principes uitgezet door artikel 2 §2 van de bijlage bij de wet betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven van 21 maart 1991 blijven van kracht bij de doorverkoop van de telefoonaansluiting zodat er geen discriminatie ontstaat tussen Belgacom retail en de WLR-operatoren. Dus ook bij nieuwe WLR-installaties blijft Belgacom o.a. verplicht om in 95% van de gevallen binnen de 5 werkdagen een aansluiting te voorzien indien de abonnee zelf geen andere timing heeft voorgesteld.

#### **3.2. Mededeling van gegevens aan de uitgever van de telefoongids**

De principes die volgens artikel 89 en 133 van de wet betreffende de elektronische communicatie van 13 juni 2005 die gelden voor CPS-operatoren blijven van kracht bij de doorverkoop van de telefoonaansluiting. De WLR-operator is dus verplicht om tegen een kostengebaseerde prijs de gegevens over zijn eindgebruikers ter beschikking te stellen van de door de Koning aangestelde uitgever van een universele telefoongids.

#### **3.3. Afluisteren**

Volgens artikel 90ter §1 van het wetboek van strafvordering kan een onderzoeksrechter of de Procureur des Konings voor bepaalde criminele feiten (vastgelegd in art. 90ter §2) een schriftelijk en gemotiveerd bevelschrift richten aan de betrokken operatoren om een wettelijke onderschepping van elektronische communicatie te verwezenlijken.

De operator die de telefoondienst levert aan de eindgebruiker in kwestie wordt gevraagd om voor de onderschepping te zorgen. Voor WLR is de situatie dus gelijkaardig aan CPS en blijft de alternatieve operator verantwoordelijk voor het opzetten van de onderschepping. Deze operator moet zelf de nodige afspraken maken met Belgacom om dit mogelijk te maken.

#### **3.4. Mededeling van gegevens aan de politie en het gerecht**

Volgens artikel 46bis en 88bis van het wetboek van strafvordering kan een onderzoeksrechter of de Procureur des Konings de medewerking van een operator inroepen om de identificatiegegevens of oproepgegevens te verstrekken van een eindgebruiker van een telecommunicatiedienst. De WLR-operator is dus verantwoordelijk voor het verstrekken van de correcte gegevens over zijn eindgebruikers.

#### **3.5. Nooddiensten**

In geval van een noodoproep is elke operator verplicht de identificatie van de oproepende lijn en de oproeper aan de nooddiensten te leveren volgens artikel 107 §2 van de wet betreffende de elektronische communicatie van 13 juni 2005. De identificatiegegevens worden via een database

aan het telefoonnummer gelinkt. De WLR-operator is verantwoordelijk voor het verstrekken van de correcte gegevens over zijn eindgebruikers om deze database up-to-date te houden.

Vraag 61. Is de respondent het eens met de voorgestelde procedures?  
Vraag 62. Verwacht de respondent specifieke problemen bij deze reglementaire verplichtingen door het invoeren van de doorverkoop van de telefoonaansluiting?

### **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?

## **III. KWANTITATIEVE ASPECTEN**

Voorliggend document behandelt de tarifiering voor een mogelijk toekomstig gereguleerd aanbod van Belgacom m.b.t. 'Wholesale line rental' (WLR) of 'Doorverkoop van de telefoonaansluiting'.

Achtereenvolgens zullen de recurring fee, de tarifiering van de bijkomende diensten en specifieke kosten en vergoedingen, de tarifiering van oproepen naar speciale nummers en de recuperatie van de systeemkosten van een WLR-aanbod besproken worden.

### **1. RECURRING FEE**

Het wholesale tarief, door Belgacom toe te passen bij de doorverkoop van de telefoonaansluiting, kan op verschillende wijzen vastgesteld worden. Meer bepaald kan er gekozen worden voor een 'retail minus'- of 'cost plus'-benadering.

Het BIPT heeft ervoor geopteerd in het marktanalysedocument om – toch zeker in de beginfase van het aanbieden van een wholesale abonnementstarief – te werken met een retail minus-prijs. Dit komt overeen met de keuze die de meeste landen die al een doorverkoop van de telefoonaansluiting aanbieden, genomen hebben.

#### **1.1. Vertrekbasis voor de retail minus-benadering**

Bij een retail minus-prijsbepaling spreekt het voor zich dat vertrokken wordt van de retailprijs voor de dienst, waarvan een aantal kosten worden afgetrokken die de historische operator niet meer oploopt in geval van een wholesale-verkoop. Daarnaast moeten er ook een aantal componenten worden toegevoegd aan deze retail minus-waarde. Deze hebben betrekking op de specifieke kosten m.b.t. het aanbieden van de wholesaledienst.

Concreet voorziet het BIPT om een 'uniek referentie retailtarief' te bepalen en dit als basis te gebruiken voor de berekeningen. Dit tarief is een reflectie van de abonnementsprijzen die door de historische operator worden gevraagd aan zijn klanten.

Deze benadering houdt in dat van dezelfde waarde zou vertrokken worden als deze die bepaald werd bij de afleiding van de BRUO-tarieven. Een onderscheid kan hierbij gemaakt worden tussen PSTN-lijnen en ISDN-BA-lijnen. Uiteraard strekt de scope van het WLR-aanbod zich niet uit tot abonnementsformules waarin een aantal belminuten zijn inbegrepen, omdat het aan de alternatieve operator zelf is om desgewenst dergelijke pakketformules te ontwikkelen.

Merk op dat een benadering op basis van retail-minus, rekening houdend met de BRUO-tarieven en bij een correcte vaststelling van de grootte van de minus, steeds zorgt voor een juiste stimulans naar de marktpelers toe. Indien er immers geen voldoende grote marge gecreëerd zou worden met de retailprijs (de 'plafondprijs'), zou het aanbod van doorverkoop van de telefoonaansluiting wellicht niet succesvol zijn. Voor de alternatieve operatoren wordt het dan zeer moeilijk om te concurreren met de retailabonnementstarieven van de historische operator, zodat de klant weinig voordelen van concurrentiedruk zou ervaren. Het werken met een retail-minus ondervangt dit probleem. Het rekening houden met de BRUO-tarieven als 'bodemprijs' zorgt er anderzijds voor dat de prijs van doorverkoop van de telefoonaansluiting voldoende afwijkt van de prijs voor de ontbundeling van het lokale aansluitnet, zodat investeringen niet ontmoedigd worden en er niet enkel servicegebaseerde competitie kan

ontstaan. Besloten kan worden dat de voorgestelde benadering een effect in de gunstige richting zal hebben op de marktontwikkeling.

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

### **1.2. Termen in mindering te brengen**

Uiteraard vermijdt Belgacom een aantal kosten door een retailverkoop te vervangen door een wholesalesverkoop. Het gaat meer bepaald om kosten voor billing & bad debt m.b.t. de eigen retailklanten en commerciële kosten (marketing, teleboetieks,...). Het bedrag van deze kosten per retailklant moet in mindering gebracht worden van de abonnementsprijs.

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 wholesalem Markt verkocht worden? Zo ja, welke zijn deze?

Opnieuw stelt het BIPT voor om deze component – in een eerste benadering van het WLR-tarief – te bepalen overeenkomstig de waarde die eraan toegekend is in het kader van de BRUO-oefening 2006.

### **1.3. Toe te voegen termen**

De billing & bad debt kost valt echter niet volledig weg voor Belgacom indien het telefoonaansluitingen verkoopt aan de WLR-operatoren in plaats van aan consumenten. Deze kost is echter niet vergelijkbaar met de oorspronkelijke kost, waardoor een (lagere) billing & bad debt kost wordt toegevoegd als compensatie voor de kosten die Belgacom oploopt door de wholesalesverkoop. Merk op dat de kosten m.b.t. de specifieke systemen voor uitwisseling van informatie e.d.m. hierbij buiten beschouwing gelaten zijn. Deze maken immers het voorwerp uit van een afzonderlijke verrekening (cf. infra).

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

### **1.4. Kwantificering van de termen**

Het BIPT zal, overeenkomstig de benadering bij de BRUO-tarieven, zich voor de kwantificering van de voorvermelde termen in de eerste plaats baseren op informatie die beschikbaar is binnen Belgacom.

Desalniettemin staat het BIPT er steeds voor open om de resultaten die het bekomt op basis van deze informatie af te toetsen aan informatie die ook door derde partijen ter beschikking kan worden gesteld.

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.

### **1.5. Promoties m.b.t. installaties**

Het BIPT heeft opgemerkt dat via promoties de installatie vaak gratis wordt aangeboden door Belgacom. Indien ervan wordt uitgegaan dat Belgacom de installatiekosten in dat geval via de abonnementsopbrengsten recupereert, zou een promotie op retailniveau ook op wholesale-niveau moeten worden doorgetrokken. Immers, de termen die in mindering worden gebracht bij WLR (nl. commerciële kosten en billing & bad debt) bieden de alternatieve operator geen recuperatiemarge voor de installatiekosten die zij dan wel op wholesale-niveau zouden moeten betalen. Er moet m.a.w. worden van uitgegaan dat deze marge dus ook nog inbegrepen zit in de WLR-prijs. Een mogelijke oplossing bestaat erin om dergelijke promoties te recupereren in de retail minus-benadering via een grotere minus, of anders de installatie via WLR ook tijdelijk gratis aan te bieden, telkens wanneer er bij Belgacom een promotionele actie op retailniveau loopt.

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

## **1.6. Promoties m.b.t. abonnementen**

In lijn met het voorgaande, rijst ook de vraag op welke manier moet omgegaan worden met retail-promoties voor abonnementen zelf. Indien WLR-operatoren het aanbod van Belgacom moeten kunnen dupliceren, moet ook rekening gehouden worden met deze promoties. Zoals bij promoties voor installaties, ziet het BIPT ook hier twee mogelijke benaderingen. Ten eerste kan een retailpromotie doorgetrokken worden op wholesale-niveau. Ten tweede kan in de berekening van het 'uniek referentie-retailtarief' rekening gehouden worden met deze promoties en de frequentie ervan. Het voordeel daarvan is de grotere transparantie voor de WLR-operatoren en ook een verminderde afhankelijkheid van het aanbod van Belgacom.

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

## **1.7. Frequentie en tijdstip van betaling**

Belgacom factureert de abonnementskosten aan zijn retailklanten steeds ex ante, en dit tweemaandelijks. De vraag rijst dan ook of deze facturatiemethode moet doorgetrokken worden op wholesale-niveau. Concreet voorziet het BIPT dat er een keuze bestaat tussen een ex ante en ex post facturatie, en daarnaast tussen een maandelijkse en een tweemaandelijke frequentie. In lijn met de BRUO-modaliteiten, stelt het BIPT voor om de facturatie door Belgacom aan de WLR-operatoren voor de doorverkoop van de telefoonaansluiting maandelijks en ex post te laten gebeuren.

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?

## **1.8. Evolutie van de methodologie**

Merk op dat de hier voorgestelde retail minus-methodologie voor doorverkoop van telefoonaansluitingen zijn nut kan blijven bewijzen zelfs indien de methodologie voor de bepaling van de ontbundelingstarieven wijzigt, wat verwacht wordt naar de toekomst toe. Een herziening van de retail-minus benadering in geval van een herziening van de benadering voor de vaststelling van de BRUO-tarieven is niet aan de orde.

## **1.9. Evolutie van de WLR-tarieven**

Er is voorzien dat de WLR-tarieven jaarlijks zullen herberekend worden. Bij deze herziening zal de waarde van de termen die in mindering worden gebracht en de termen die worden toegevoegd opnieuw worden geëvalueerd. De manier waarop dit gebeurt kan mogelijk worden beïnvloed door de parameters en de resultaten van het nieuw te ontwikkelen BRUO-model.

## **1.10. Afsluitende opmerking**

Uit spontane reacties die het BIPT voorafgaand aan deze consultatie omtrent het WLR-aanbod mocht ontvangen, heeft het begrepen dat bepaalde spelers in de sector voorstellen om de herziening van de BRUO-methodologie niet af te wachten voor het vaststellen van een WLR-tarief dat dan naar eigen zeggen beter zou aansluiten bij de Europese benchmark.

Het BIPT wenst te benadrukken dat de referentiebasis om de economische leefbaarheid van een WLR-offer in België te beoordelen zeer duidelijk de huidige BRUO-tarieven zijn. Een minus die wordt bepaald rekening houdende met de marge tussen het Belgische retailtarief en een Europese waarde die het verschil weergeeft tussen de gemiddelde raw copper tarieven (te interpreteren als de waarde van het ganse kopernetwerk) en de gemiddelde shared pair tarieven (te interpreteren als de waarde van de frequenties op het kopernetwerk die worden gebruikt voor xDSL-diensten), kan niet worden weerhouden. Gezien de huidige tendens in de diverse lidstaten om de raw copper en shared pair tarieven dichter naar elkaar toe te brengen, zou dit er immers in extremis toe leiden dat het WLR-aanbod vrijwel gratis wordt.

Ook kan het BIPT niet akkoord gaan met een vooruitlopen op de mogelijke resultaten van de nieuwe BRUO-benadering. Een nieuwe evaluatie van de termen in de retail-minus, eens het nieuwe BRUO-model is afgewerkt, wordt a priori echter niet uitgesloten (cf. supra).

## 2. BEHANDELING VAN BIJKOMENDE DIENSTEN EN SPECIFIEKE KOSTEN EN VERGOEDINGEN

Gelinkt aan de telefoonaansluiting (direct of indirect), kunnen ook een aantal 'supplementaire diensten' onderscheiden worden die door Belgacom worden aangeboden aan de retailklanten en die ook deel moeten uitmaken van een WLR-aanbod (cf. supra). Ook voorziet Belgacom een aantal specifieke kosten en vergoedingen in zijn retailcatalogus. Bij diverse hiervan is het ook relevant om in een 'wholesale-equivalent' ervan te voorzien.

In wat volgt wordt eerst een overzicht gegeven van de verschillende diensten, en worden vervolgens de tarifieringsmogelijkheden ervan besproken.

### 2.1. Overzicht van de diensten

Aan de hand van de retailprijslijst van Belgacom, kan een onderscheid gemaakt worden tussen twee categorieën van diensten, namelijk bijkomende diensten en specifieke kosten en vergoedingen.

#### 2.1.1. Bijkomende diensten

Vooraleer elke subcategorie in detail te overlopen, wordt in onderstaand schema een overzicht gegeven van alle mogelijkheden inzake bijkomende toegangsdiensten in het retailaanbod van Belgacom:

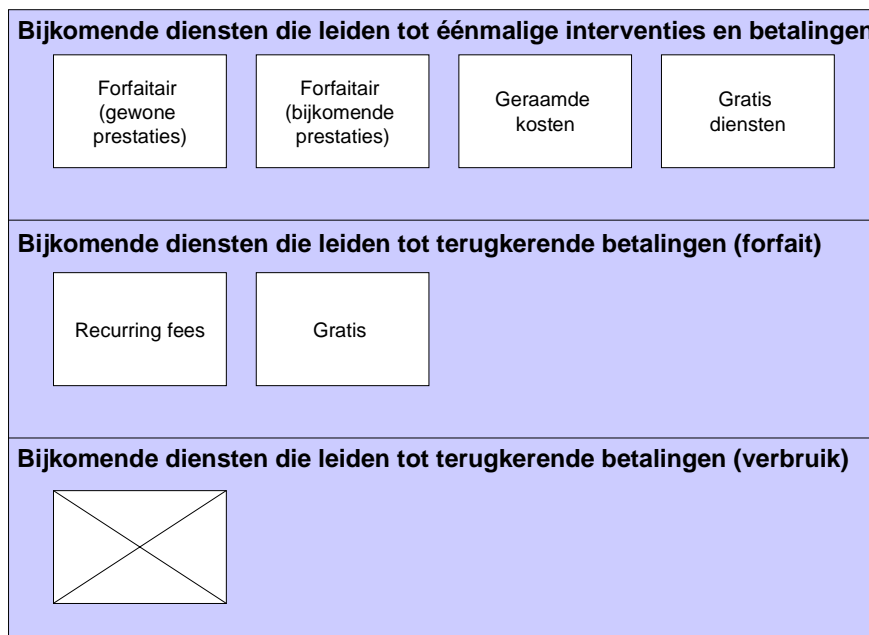


Figure 1: Overzicht categorisering van de bijkomende diensten inzake toegang Retailaanbod van Belgacom

Merk op dat een facturatie per prestatie op dit ogenblik (bijkomende diensten die leiden tot terugkerende betalingen (verbruik)) niet voorkomt in het aanbod van Belgacom.

#### Bijkomende diensten die leiden tot éénmalige interventies en betalingen

- Forfaitaire fees (voor gewone prestaties)

Voor volgende diensten zijn éénmalige forfaitaire fees opgenomen in de catalogus van Belgacom:

- Verplaatsingskosten
- Aansluitingskosten op het net
- Indienststellingskosten (eerste lijn, bijkomende lijn tot 20ste, forfait voor > 20 lijnen)
- Afsluitkosten voor een tijdelijke aansluiting (minder dan één jaar – tarief voor eerste lijn en voor elke bijkomende lijn)

- Forfaitaire fees (voor bijkomende prestaties)

Voor volgende bijkomende prestaties, zijn tevens éénmalige toegangskosten voorzien door Belgacom:

- Keuze van het oproepnummer tussen de beschikbare nummers
- Oproepnummerwijziging
- Faciliteit 'Paswoord'
- Permanente verkeersbeperking per type verkeer
- Telebestuurde verkeersbeperking voor alle types verkeer
- Vooraf bepaald nummer gevormd door gewoonweg af te haken (Hot Line)
- Automatische uitzending van taxatiekanalen

- Geraamde fees

Geraamde kosten worden aangerekend voor de volgende diensten:

- Buitennetaansluiting (op een andere telefooncentrale op dezelfde zone)
- Indienststelling van lijn voor bepaalde duur – i.g.v. tussenkomst (minder dan één jaar)

- Gratis éénmalige tussenkomsten

- Hetzelfde nummer behouden binnen dezelfde zone
- Beperking van de toegang tot de infokioskdienst (077, 0903, 50-tal exotische bestemmingen)
- Afsluiten van de telefoonaansluiting na verstrijken minimum contractduur

#### Bijkomende diensten die leiden tot terugkerende betalingen

- Forfaitaire recurring fees

- Keuze van het oproepnummer tussen de beschikbare nummers
- Faciliteit 'paswoord'
- Permanente verkeersbeperking per type van verkeer
- Telebestuurde verkeersbeperking voor alle types verkeer
- Vooraf bepaald nummer gevormd door gewoonweg af te haken (Hot Line)
- Automatische uitzending van taxatiekanalen
- Diensten met toegevoegde waarde
  - Call Forwarding (CF)
  - Signaal tweede oproep (Call Waiting of CW)
  - Weergave oproeper (CLIP)
  - Oproep met vaste bestemming (FDC)
  - Dienst anonieme oproepweigering
  - Comfort® diensten
  - See and talk (CLIP + Call Waiting)
  - Voordeelpack slimme diensten (CW, CF, FDC, CLIP, CNIP)

- 'Gratis' diensten – aangeduid als abonnementsgeld

- Geheim nummer
- Beperking weergave oproeper (CLIR)
- 1919
- Surf & Call
- Gesprek met drie
- Ringback
- Phone Mail diensten: activeren, deactiveren, beluisteren van de binnengekomen berichten, configuratie welkomstbericht vanaf oproepnummer houder dienst, ...

### **2.1.2. Specifieke kosten en vergoedingen**

In haar prijslijst, heeft Belgacom een aparte rubriek met 'Specifieke kosten en vergoedingen'. Deze hebben in bepaalde gevallen expliciet betrekking op de relatie tussen Belgacom en haar retailklant (bijv. administratiekosten voor verzending van herinnering). Andere kunnen daarentegen wel relevant zijn in het kader van dit document. Deze zijn hieronder opgenomen:

Naam van de dienst	Type
M.b.t. de aansluiting	
Globale overname van alle installaties van een klant (alles op nieuwe naam overzetten)	Forfaitair
Meerkost installatie op zelfde dag (indien technisch mogelijk)	Forfaitair
Kosten voor werken op privé-domein	Variabel (in functie van # meter) + geraamd i.g.v. herbestrating
Diverse extra installatiekosten (bijv. contactdoos, stopcontact...), arbeidskosten	Forfaitair en in functie van de duur
M.b.t. abonnementsopzegging of herindienststelling	
Kosten voor wederindienststelling van de telefoondienst (na schorsing e.d.m.)	Forfaitair
Diversen	
Gidsnummer	Forfaitair: éénmalig + maandelijks
Opsporing van oproepen uitgaande lijn	Forfaitair en variabel in functie van aantal dagen
Boodschappendienst (i.g.v. verhuizing, nummerwijziging e.d.m.)	Forfaitair en variabel in functie van de periode

## 2.2. Tarifiering

De mogelijkheid om deze diensten in de toekomst nog steeds enkel door Belgacom te laten aanbieden en factureren, lijkt voor het BIPT niet werkbaar indien het de bedoeling is het probleem van de meerdere facturen aan te pakken.

Als gevolg daarvan zullen deze supplementaire diensten in geval van doorverkoop van de telefoonaansluiting ook door de alternatieve operatoren moeten gefactureerd worden. Ook dan zijn er nog verschillende mogelijkheden. In sommige andere landen is er bijvoorbeeld voor geopteerd om het retailtarief van deze diensten door Belgacom te laten factureren aan de alternatieve operator, die dit op zijn beurt doorfactureert aan de eindklant. Het probleem van een dergelijke benadering is echter dat de alternatieve operator zelf ook nog kosten heeft aan het aanbieden (doorfactureren) van deze supplementaire diensten. Als gevolg daarvan kan de alternatieve operator wat betreft deze diensten in principe nooit concurreren met de historische operator.

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

Een theoretisch gezien optimalere benadering zou erin kunnen bestaan om ook voor de supplementaire diensten een systeem van retail-minus op te stellen, waarbij voor elke dienst een wholesale-prijs bepaald wordt. Het BIPT is echter van mening dat een dergelijke aanpak ('dienst per dienst') niet haalbaar is in praktijk. Ten eerste zou de bepaling van deze 'minus' een onevenredige werklust en kost met zich meebrengen, in verhouding tot het belang van deze diensten. Ten tweede bestaat de kans dat het resultaat van de berekeningen geen goede weerspiegeling is van de werkelijke kost van het aanbieden van dergelijke diensten.

Het BIPT stelt daarom als mogelijke tussenoplossing voor om voor de supplementaire diensten te werken met dezelfde minus als degene die van toepassing is op het retail-PSTN-abonnement. Op die manier kan de alternatieve operator beter concurreren met de prijzen van de historische operator, maar vermijdt men de problemen die zouden ontstaan bij het toepassen van een specifieke minus per dienst.

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?

Het Instituut is daarenboven van mening dat de extra diensten die gratis geleverd worden bij het retailabonnement ook gratis in het wholesale-abonnement moeten zitten. Er kan immers vanuit

gegaan worden dat de prijs van deze diensten geïncorporeerd is in het standaard abonnementsgeld, en dat de kosten voor deze diensten niet worden afgetrokken in het retail-minus kostenmodel. Als gevolg daarvan blijft Belgacom een vergoeding ontvangen voor deze diensten, en dit leidt ertoe dat ze ook gratis aangeboden moeten worden aan de alternatieve operatoren.

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?

### **3. SPECIALE NUMMERS**

In paragraaf 1.2.4. werd gesteld dat alle verkeersdiensten die momenteel nog door Belgacom zelf doorgerekend worden aan de CS/CPS-klanten deel uitmaken van het WLR-aanbod. Het respecteren van het principe van één facturerende partij vraagt ook voor o.a. het bellen naar speciale nummers een speciale regeling in het kader van het WLR-aanbod.

Analoog met de benadering bij de supplementaire diensten, lijkt een doorfacturatie van de oproepen naar deze nummers aangewezen. Opnieuw zijn er twee opties: doorfacturatie van het retailtarief door de alternatieve operator of doorfacturatie van het retailtarief na het in mindering brengen van een minus die gelijk is aan het percentages dat wordt toegepast bij het PSTN-abonnement.

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?

### **4. SYSTEEM OPZET- EN WERKINGSKOSTEN**

Om de doorverkoop van de telefoonaansluiting mogelijk te maken moet er geïnvesteerd worden in aanpassingen van diverse (IT-) systemen. Ook zullen er kosten verbonden zijn aan het gebruik en de werking van het systeem (o.a. onderhoud). Deze kosten gemaakt door Belgacom kunnen op verschillende manieren worden gerecupereerd.

#### **4.1. Identificatie van de relevante systeemkosten**

Het BIPT onderscheidt volgende categorieën aan systeemkosten die in aanmerking komen voor recuperatie in het kader van het WLR-aanbod:

- Initiële opzetkosten voor het systeem (gelinkt aan een specifieke applicatie of een uitbreiding van bijv. de applicatie die voor CPS wordt gebruikt);
- Ontwikkelingskosten om de databanken met administratieve en technische gegevens over de Belgacom klanten aan te passen (toevoeging van de nodige velden edm.);
- Ontwikkelingskosten verbonden aan de actualisatie van de interfaces tussen bijv. deze databanken en de order management systemen (bij het initiële opzetten van het systeem of ook nadien bij het upgraden van de verbonden systemen);
- Kosten verbonden met het gebruik van de systemen (bijv. kosten van het personeel van het Belgacom wholesaledepartement bij het activeren van een WLR);
- Kosten verbonden aan mogelijk meer arbeidsintensieve interventies bij het creëren van een nieuwe klant (nieuwe lijn) edm;
- Kosten van de retaildepartementen van Belgacom die verkeerdelijk klachten binnenkrijgen van klanten van de alternatieve operatoren;
- Kosten met betrekking tot het onderhoud van de systemen;

Merk op dat deze opsomming op dit moment slechts een indicatief karakter kan hebben en verder moet worden verfijnd nadat alle relevante elementen door de WLR-werkgroep zijn uitgewerkt.

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?

Het BIPT zal er bovendien op toezien dat deze systeemkosten op een zo efficiënt mogelijke manier worden bepaald en dat de sector niet onnodig moet bijdragen tot kosten die een onmiddellijk gevolg zijn van bestaande 'legacy' systemen binnen Belgacom.

Voorts is het BIPT van mening dat het aangewezen is om het kostenplaatje meteen over een periode van meerdere jaren te bekijken. Dit laat een betere spreiding van de kosten over de tijd toe.

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?

## **4.2. Basisprincipes bij de recuperatie van de WLR-systeemkosten**

Ter vaststelling van de manier waarop de systeemkosten gerecupereerd kunnen worden, moeten enerzijds beslissingen worden genomen omtrent de manier waarop de kosten over Belgacom zelf en andere operatoren worden gespreid. Anderzijds zijn beslissingen nodig omtrent de tariefstructuur (nl. tarief per operator of per lijn, éénmalige tarieven of 'recurring' tarieven,...).

Bij het nemen van deze beslissingen, wenst het BIPT zich te laten leiden door de principes die hieromtrent door de IRG zijn vastgesteld<sup>12</sup>. Deze PIB verwijst rechtstreeks naar het Artikel 13 van de 'Access Directive':

*'National Regulatory Authorities shall ensure that any cost recovery mechanism or pricing methodology that is mandated serves to promote efficiency and sustainable competition and maximise customer benefits'*

Ook zal het BIPT er bij de vaststelling van de tariefstructuur op toezien dat hierdoor geen drempel wordt gecreëerd voor de toetreding tot de WLR-dienst. Dit houdt o.a. in dat de finale tariefstructuur kan afhangen van de hoogte van de te recupereren kosten en dus ook de mate waarin een spreiding van deze kosten aangewezen lijkt.

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

## **4.3. Recuperatie van systeemkosten bij WLR**

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

Als vertrekpunt is het BIPT van mening dat – overeenkomstig de principes die bij de recuperatie van de kosten voor 'equal access' (oftewel CPS<sup>13</sup>) geldig zijn – Belgacom ook moet bijdragen in de kosten voor het ter beschikking stellen van het WLR-aanbod. Dit maakt deel uit van het ter beschikking stellen van dit aanbod op een niet-discriminerende wijze.

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

De implementatie van dit principe, houdt in dat moet bepaald worden:

- In welke kostencategorieën Belgacom moet bijdragen;
- Op basis van welke verdeelsleutel de kosten over Belgacom en de alternatieve operatoren verdeeld worden.

<sup>12</sup> Cf. 'Principles of Implementation and Best Practice regarding cost recovery principles' as decided by the Independent Regulatory Group (dd. 24 september 2003).

<sup>13</sup> Afhankelijk van de lidstaten, wordt Carrier PreSelection ook wel aangeduid met de term 'Equal Access', terwijl Carrier Selection op zijn beurt in sommige landen als 'Easy Access' wordt omschreven.

### Kostencategorieën waarin Belgacom moet bijdragen

Het BIPT beschouwt dat in principe alle categorieën van kosten - zoals onder paragraaf 4.1 opgenomen - te verdelen zijn tussen Belgacom en de operatoren.

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 ?

### Verdeelsleutel voor de kosten over Belgacom en de alternatieve operatoren

De verdeelsleutel voor de kosten kan verschillen van categorie tot categorie. Onderstaande tabel geeft een overzicht van mogelijke verdeelsleutels:

Kostencategorie	Verdeelsleutel
Initiële opzetkosten voor het systeem	Aantal operatoren <sup>14</sup> (gewogen) Aantal operatoren, gewogen a.d.h.v. het aantal CSC-codes of andere parameter?
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?
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?
Kosten verbonden met het gebruik van de systemen	Nieuwe WLR-activaties, incl. de volumes aan abonnees die beslissen om het abonnement terug bij Belgacom af te nemen (cf. equivalent van de winback-volumes bij CPS)
Kosten verbonden aan mogelijk meer arbeidsintensieve interventies bij het creëren van een nieuwe klant (nieuwe lijn) edm;	Nieuwe WLR-activaties die manuele interventies vereisen
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 terug bij Belgacom af te nemen (cf. equivalent van de winback-volumes bij CPS)
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.

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.

### Raming van de waarde van de verdeelsleutels

Het WLR-aanbod moet nog worden opgestart. Dit betekent meteen dat in de opstartperiode slechts een beperkt aantal WLR-lijnen kunnen verwacht worden. Bij de identificatie van de relevante kosten werd al aangegeven dat een raming van het kostenplaatje over meerdere jaren mogelijk aangewezen is. Analooq hieraan is het BIPT van mening dat de kwantificering van de

<sup>14</sup> Met 'operatoren' wordt in deze uiteenzetting zowel Belgacom als de toekomstige WLR operatoren bedoeld.

verdeelsleutels voor deze kosten tevens meteen over een langere periode moet geraamd worden.

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?

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.

### **4.3.2. Bepaling van de tariefstructuur**

De mogelijkheden inzake tariefstructuur beperken zich enerzijds tot een tarief per operator of een tarief per lijn en anderzijds tot een éénmalig of een recurring tarief.

#### Tarief per lijn of tarief per operator

De mogelijkheid om een deel van de kosten te recupereren via andere tariefcomponenten (bijv. een extra tariefcomponent verrekend in de collecting tarieven voor de recuperatie van de CPS set-up kost) lijkt uitgesloten. Het WLR-aanbod houdt immers zeer duidelijk verband met het toegangsnetwerk. Een recuperatie van kosten via verkeersopbrengsten is bijgevolg niet gewenst.

Verwijzend naar het principe van de cost causation, houdt de eenheid waarin het tarief wordt uitgedrukt idealiter verband met de verdeelsleutel die op basis van dit principe wordt gekozen. Met andere woorden is de eenheid van het tarief meteen ook de driver voor de kosten.

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?

In de praktijk zal de relatie tussen de kosten en de driver echter niet altijd lineair zijn en is één enkele driver mogelijk niet voldoende om de 'cost volume relationship' (CVR) correct weer te geven. Zo houdt de volledige verrekening van een kostencomponent via één sleutel (bijv. het aantal lijnen) mogelijk onvoldoende rekening met schaalvoordelen. Operatoren met veel WLR-lijnen zouden dan een zeer hoge prijs moeten betalen in verhouding tot kleinere operatoren, terwijl de kosten die zij werkelijk veroorzaken misschien minder dan evenredig toenemen met het aantal lijnen, maar aan de andere kant toch groter zijn dan die voor kleine operatoren.

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).

#### Eénmalige of recurring tarieven

Los van de beslissing om het kostenplaatje al dan niet meteen over verschillende jaren te bekijken, is het te voorzien dat bepaalde kosten van terugkerende aard zijn. Een recuperatie via bijv. een éénmalig tarief voor de activatie van een WLR kan mogelijk minder geschikt zijn voor de terugkerende onderhouds- en werkingskosten voor de diverse IT-applicaties.

Zo hebben de ervaringen met CPS uitgewezen dat een recuperatie van werkingskosten via nieuwe operatoren en nieuwe klanten problemen kan veroorzaken in geval van verminderd succes van een dienst. De kosten moeten dan over een steeds kleiner wordend volume nieuwe klanten verdeeld worden, terwijl het duidelijk is dat de kosten niet evenredig afnemen met dit dalende succes.

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.

#### **IV. OPMERKINGEN**

Vraag 86. Heeft de respondent andere opmerkingen of vragen in verband met WLR?

#### **V. DE CONSULTATIE**

De reacties op dit document worden elektronisch verwacht tegen uiterlijk 23 juni 2006 op het volgende e-mailadres: [reinhard.laroy@bipt.be](mailto:reinhard.laroy@bipt.be)

In het document moet duidelijk aangeduid worden wat confidentieel is.

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