



**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN  
EN TELECOMMUNICATIE**

---

**BESLUIT VAN DE RAAD VAN HET BIPT  
VAN 9 APRIL 2008  
MET BETREKKING TOT**

**de vaststelling van de opzetkosten per lijn of per nummer te dragen door de operator van het recipiëntnetwerk voor de nummeroverdraagbaarheid van geografische en niet-geografische nummers voor de periode 1 mei 2008 – 1 mei 2011**

I.	Context.....	3
II.	Synthese commentaren consultatie.....	4
III.	Analyse commentaren consultatie.....	5
IV.	Vastelling van de kostprijzen .....	7
	(a) Definities.....	7
	(b) Basismodel.....	7
	(c) Bepaling van de kosten.....	9
V.	Besluit .....	13
VI.	Beroepsmogelijkheden .....	14

## I. CONTEXT

In de loop van het jaar 2000 werden voor de eerste maal de opzetkosten per lijn of per nummer voor de nummeroverdraagbaarheid van de geografische en niet-geografische nummers vastgesteld overeenkomstig §6 van artikel 15 van het koninklijk besluit van 16 maart 2000 betreffende de overdraagbaarheid van de nummers van de abonnees van de telecommunicatiediensten. Gezien de overgangsclausule van §7 van dat artikel, ingevoerd om de toenmalige toestand van de markt te weerspiegelen gedurende de beginperiode van nummeroverdraagbaarheid, werden deze tarieven in 2000 gebaseerd op de reële kosten van Belgacom.

Hetzelfde KB van 16 maart 2000 bepaalt in artikel 15, §7 dat deze overgangstoestand slechts geldig was tot 30 juni 2001. Vanaf 1 juli 2001 diende de kostprijs voor de nummeroverdraagbaarheid van geografische en niet-geografische nummers te worden berekend op basis van de theoretische kosten van een efficiënte operator. Dit KB werd gewijzigd door het koninklijk besluit van 23 september 2002.

Op 9 december 2002 heeft de toenmalige Minister, als beheerder van het Instituut, de tarieven vastgelegd (zie <http://www.bipt.be/ShowDoc.aspx?levelID=163&objectID=1426&lang=nl>) voor de periode 1 juli 2001 tot en met 31 december 2003 (hier verder afgekort “vorige periode kostenbepaling”). Gezien er geen enkele vraag was vanuit de sector om na deze periode de tarieven te herzien begrijpt het BIPT uit de feitelijke situatie dat deze tarieven, met uitzondering van de verkeersgerelateerde, tot op heden worden toegepast.

De transitkostprijs samen met de kostprijs voor opzoeken in de gegevensbank zullen - indien de operatoren dit wensen – in een later stadium worden bekeken. Merk op dat het BIPT een Besluit heeft aangenomen op 22 augustus 2007 betreffende de transittarieven van Belgacom voor het jaar 2007. Hierin wordt vertrokken van een top-down model gebaseerd op de kosten van Belgacom, terwijl voor nummeroverdraagbaarheid een bottom-up model van een theoretisch efficiënte operator moet worden opgesteld.

Zoals aangekondigd in het beheersplan voor het eerste semester van 2007 werd over de nummeroverdraagbaarheid op 5 juni 2007 een vergadering met de sector georganiseerd teneinde een evaluatie te maken en eventueel herzieningen te overwegen met betrekking tot zowel het reglementair kader als de concrete toepassing ervan.

Op deze vergadering kwam naar voren dat de hoogste prioriteit voor de sector erin bestond om de opzetkosten per lijn of per nummer voor de nummeroverdraagbaarheid van geografische en niet-geografische nummers te herzien.

Om te beschikken over geactualiseerde gegevens voor het opstellen van het ontwerpbesluit van 13 februari 2008 werd op 19 december 2007 een informatieaanvraag (Raadpleging op vraag van de Raad van het BIPT van 18 december 2007 met betrekking tot de vaststelling van de opzetkosten per lijn of per nummer te dragen door de operator van het recipiëntnetwerk voor de nummeroverdraagbaarheid van geografische en niet-geografische nummers voor de periode 1 april 2008 – 1 april 2011) op de website van het Instituut gepubliceerd met als antwoordtermijn 16 januari 2008. Op vraag van de sector werd de antwoordtermijn op 17 januari 2008 verlengd tot 31 januari 2008 (zie Mededeling website).

Gezien de opgelopen vertragingen door verlenging van de consultatie werd beslist om de periode voor de vaststelling van de kosten één maand op te schuiven.

Het Instituut heeft op de eerste Raadpleging voor informatieaanvraag antwoorden ontvangen van Belgacom, BT, Mobistar, Telenet en het Platform van Telecom Operatoren. De hierin verstrekte gegevens werden getoetst met de historische gegevens en dienden als basis voor de berekening van de opzetkosten per lijn of per nummer in het ontwerpbesluit dat eveneens ter consultatie werd voorgelegd. Een aantal respondenten hebben reeds in het kader van de informatieaanvraag naast de cijfergegevens een aantal principiële kwesties aangekaart die niet het voorwerp waren van de informatieaanvraag. Ze werden uitdrukkelijk verzocht – indien ze dit nog steeds wensen – om hun commentaar in het kader van de eerste consultatie te herhalen.

Het ontwerpbesluit werd gepubliceerd op de website van het BIPT op 18 februari 2008 met als uiterste datum om te antwoorden 26 maart 2008.

## II. SYNTHESE COMMENTAREN CONSULTATIE

Het BIPT ontving bijdragen van Belgacom en het Platform Telecom Operators & Service Providers als antwoord op deze consultatie. De antwoorden die deze ondernemingen of instanties verstrekten, worden door het BIPT als vertrouwelijk beschouwd. Deze synthese van de antwoorden is dan ook zo opgesteld dat uit de tekst ervan niet afgeleid kan worden wie wat geantwoord heeft op de gestelde vragen. Daartoe worden er in het synthesesdocument geen van de hierboven aangehaalde namen genoemd, maar wordt telkens wanneer er verwezen wordt naar een specifiek antwoord, in tekst gesproken van “een onderneming” of “ondernemingen” of “respondent” of respondenten”.

Een respondent is van oordeel dat de in het ontwerpbesluit berekende kostprijs een onderschatting is van de kosten van een efficiënte referentieoperator. Nog volgens dit commentaar is het zeer onwaarschijnlijk dat een verhoging van de efficiëntie en ervaring leidt tot een dergelijke kostendaling. Bovendien moest de kostenbepaling van het BIPT in vorige periode al vastgelegd worden op basis van de theoretische kosten van een efficiënte operator. De onderschatting doet zich zowel voor in de operationele kosten voor de automatische behandeling van de aanvragen als in de manuele kosten die vereist zijn voor de behandeling van de nummeroverdraagbaarheid. Ten eerste werd nog volgens deze onderneming de coherentie met de operationele kosten voor de automatisering niet verduidelijkt, ten tweede zijn er wel meer dan 7% te verwerken manuele installaties en duurt een interventie langer dan 40 minuten en ten derde werden de ondersteunende en administratieve kosten op arbitraire wijze voorgelegd wat allemaal samen resulteert in een onderschatting van de bepaling van de opzetkosten per lijn of per nummer voor de nummeroverdraagbaarheid.

Een andere respondent is van mening dat het manueel te verwerken nummeroverdrachten veel lager is dan 7% en veel korter duurt dan 40 minuten. Nog volgens deze respondent wijzen de meest recente cijfers van de VZW Nummeroverdraagbaarheid zoals voorgelegd tijdens haar Algemene Vergadering van 30 januari 2008 uit dat de laatste 2 jaar er 16% meer nummeroverdrachten zijn dan het cijfer zoals gehanteerd door het BIPT in haar ontwerpbesluit.

Eveneens wordt door een respondent naar voren gebracht dat er een betere aligering moet zijn tussen het door het BIPT gehanteerde kostenmodel en haar eigen kostenmodel.

Over de diverse stappen in het porteringsproces wordt door een respondent opgemerkt dat:

- er wel degelijk voor het aspect “aanvraag” een meerkost is omdat er een specifieke interface voor de behandeling van NP- aanvragen moet worden voorzien;
- er eveneens voor de kosten voor de validatie voor eenvoudige installaties een meerkost is omdat de vereiste validatie volgens de regelgeving binnen een zeer beperkt tijdsbestek dient te worden uitgevoerd;
- er eveneens voor het aspect “bevestiging” meerkosten zijn omdat door indirect contact tussen klant en donor operator het aantal betwistingen verhoogt;

Nog volgens deze respondent moet voor de overdracht een bijkomende actie worden ondernomen waarbij gereserveerde nummers eerst “virtueel” in dienst moeten worden gesteld waarbij er een meerkost is ten opzichte van de normale procedures.

Deze respondent kan niet akkoord gaan met de verschuiving tussen de verschillende niveaus (1, 2b en 2a). De keuze van het niveau van het ingezette personeel komt overeen met een functiebeschrijving dat gekoppeld is aan een bepaalde vereiste van het uitvoeren van een bepaalde taak. Deze verandert niet doordat er meer ervaring is in de behandeling van het nummeroverdrachtsproces.

Eveneens kan deze respondent niet akkoord gaan met het overheadpercentage van 7% en wenst men hiervoor 15% te nemen. Volgens deze respondent kan men zich hiervoor niet baseren op de overhead zoals berekend bij de BRUO rental fee omdat beide producten (dus NP en BRUO) andere producten zijn en een totaal andere kostenstructuur hebben. De rental fee van BRUO is vooral geba-

seerd op de netwerkkosten terwijl de nummeroverdrachtskosten vooral gebaseerd zijn op personeels- en IT kosten.

### III. ANALYSE COMMENTAREN CONSULTATIE

De kostendaling ten opzichte van de in de vorige referentieperiode bepaalde kostprijs is niet enkel en alleen het gevolg van de normale efficiëntieverhogingen maar vooral van de vaststelling dat de porteringsvolumes in de realiteit veel groter zijn dan deze die werden gehanteerd in de kostprijsbepaling van vorige referentieperiode. Ook nemen minder partijen deel aan het porteringsproces. Door beide effecten te combineren (zie verder: volumes) wordt in deze kostensoefening een referentieoperator gedefinieerd die jaarlijks 72.379 nummers overdraagt in plaats van 10.000 nummers zoals in vorige referentieperiode.

Dit doet wel vermoeden dat de kostprijs zoals bepaald in vorige referentieperiode te hoog was. Belangrijk te noteren is dat in tegenstelling met vorige referentieperiode, gezien de beschikbaarheid van historische gegevens, er nu meer stabiliteit en zekerheid is met betrekking tot de effectieve porteringsvolumes.

Daarnaast is het BIPT van mening dat het logisch is dat na 7 jaar wel degelijk efficiëntieverhogingen plaatsvinden in procedures en processen. Een daling van 13% minder manuele verwerkingen en 43% minder tijdsduur voor behandeling ten opzichte van vorige referentieperiode is op 7 jaar eerder minimaal en redelijk. De meerderheid van de respondenten hebben nog veel hogere dalingen gesignaleerd. Ook dient te worden aangestipt dat het concept efficiënte referentieoperator, waarbij efficiënt betekent competitief op vlak van de kostprijs binnen een groep van vergelijkbare operatoren in een reële bedrijfsomgeving, natuurlijk op een bepaald ogenblik in de tijd, impliceert dat door o.a. opdoen van ervaring processen efficiënter worden afgehandeld, wat uiteindelijk resulteert in lagere kosten.

Met betrekking tot de kosten van de automatisering moet eerst en vooral worden opgemerkt dat de operationele kosten zoals in het ontwerpbesluit werden bepaald veel hoger zijn dan deze in vorige referentieperiode. Ze werden door het Instituut gebaseerd op elementen afkomstig van de antwoorden van alle respondenten, rekening houdende met het te verwerken volume door de referentieoperator, niet enkel op de elementen die aangebracht worden door de partij die beweert dat de kosten onderschat zijn dit overigens niet staft met concrete, gedetailleerde bewijzen die geverifieerd werden door een neutrale partij.

Het in het ontwerpbesluit gehanteerde cijfer van 217.373 overgedragen nummers werd door het BIPT eveneens verkregen van de VZW Nummeroverdraagbaarheid maar slaat op een andere referentieperiode. Het is inderdaad zo dat gemiddeld genomen in de periode 2006-2007 254.820 nummeroverdrachten werden gedaan of 17,2 % meer dan het cijfer gehanteerd in het ontwerpbesluit. Echter het aantal nummeroverdrachten varieert voortdurend en het door het BIPT gehanteerde cijfer van 217.373 sluit beter aan bij de gemiddelden van de laatste 5 jaren. Ook is voor de uiteindelijke bepaling van de kostprijs vooral de grootte van de gedefinieerde referentieoperator van belang. Daarom zal het BIPT de volumes ongewijzigd.

Het BIPT is van mening dat na vergelijking van de cijfers verkregen van alle respondenten het percentage van 7% te verwerken manuele verrichtingen waarbij 40 minuten wordt gependend per verrichting voor eenvoudige installaties een correcte en faire benadering is van de realiteit.

Het is logisch dat voor de ondersteunende kosten zoals facturatie, product management en supervisie het grootste deel wordt toegewezen aan eenvoudige installaties omdat er veel meer nummeroverdrachten zijn. Na heroverweging, rekening houdend met de uit te voeren taken wordt hiervoor een kost toegelaten van 34.592 euro (in plaats van 15.000 euro zoals in het ontwerpbesluit) wat correspondeert met 0,3 FTE niveau 1 (het relevante gedeelte van het productmanagement NP, regelgeving en de supervisie operationeel team) en 0,1 FTE niveau 2b voor het opmaken van het zeer beperkt aantal facturen voor de referentieoperator. Hierbij heeft het BIPT zich gebaseerd op al het cijfermateriaal verkregen in het kader van de consultatie dat vervolgens werd toegepast op de referentieoperator

Het Instituut heeft geen algemene vraag genoteerd om extra kosten verbonden aan het nummeroverdrachtsproces voor de aspecten aanvraag, validatie en bevestiging toe te voegen aan het kostenmodel. De entiteit die aanvoert dat er nog diverse dergelijke extra kosten zijn kan buiten de vermelding van een aantal algemeenheden zoals kosten verbonden aan specifieke opleidingen, onderhoud, documentatie en product management niet staven dat deze het gevolg zijn van het nummeroverdrachtsproces. Geen enkel aanvaardbaar argument wordt gegeven om kosten in rekening te brengen die al niet in rekening zijn gebracht, zoals bijvoorbeeld voor het product management. Zo zijn de kosten voor het productmanagement reeds in rekening gebracht bij de administratieve kosten (zie hierboven). Bovendien zijn ze telkens geënt op de specifieke manier waarop het nummeroverdrachtsproces is georganiseerd binnen deze entiteit. Eveneens zijn het aantal door het BIPT ontvangen betwistingen de laatste 5 jaar zo marginaal, abstractie makend van het al dan niet gerechtvaardigd karakter van deze betwistingen, dat de hieraan verbonden kosten, waarbij nog moet worden aangetoond dat er kosten zijn, geen enkele impact hebben op de kostprijs van de gemiddelde nummeroverdracht. Dat de donor operator een specifieke interface voor de nummeroverdracht voorziet is een eigen keuze, waarvan de kosten niet kunnen worden verhaald op andere operatoren. Dat er meerkosten zijn voor de validatie uitsluitend te wijten aan het tijdsbestek waarbinnen deze moeten worden uitgevoerd werd niet aangetoond. Het doel van het huidige besluit en van de reglementaire (nationale en Europese) bepalingen die aan het huidige besluit ten grondslag liggen is bovendien het vermijden van de vaststelling van te hoge bedragen door recipiëntoperatoren, met name door degenen die al op de markt zijn gevestigd en over een ruime klantenkring beschikken, die de consumenten kunnen ontmoedigen gebruik te maken van de faciliteit nummeroverdraagbaarheid (Hof van Justitie, C-438/04, 13 juli 2006, overwegingen 29 en 37). Bij gebrek aan een algemene markt vraag voor het toevoegen van extra kosten verbonden aan het nummeroverdraagbaarheidsproces en bij gebrek aan een gedetailleerde, ter zake doende argumenten voor de toevoegen van deze extra kosten, beslist het BIPT deze niet toe te voegen. Bovendien werden deze in de kostenberekening van vorige referentieperiode eveneens niet in rekening gebracht wat nooit werd betwist.

Dat de overdracht van gereserveerde nummers een bijkomende stap vergt is eigen aan bepaalde operatorspecifieke implementaties en de doorrekening van de daaraan eventueel verbonden extra kosten wordt niet algemeen ondersteund door de marktbevraging. Eveneens wordt nergens berekend wat de eventuele meerkost zou zijn, wat het Instituut doet besluiten dat deze ofwel irrelevant of niet bestaat.

Met de verschuiving van taken naar lagere niveaus wenst het BIPT te reflecteren dat na zoveel jaren de nummeroverdracht een routineproces is geworden dat minder en minder aandacht nodig heeft van de hogere niveaus waarbij geleidelijk aan taken worden doorgeschoven naar de lagere. Dit is normaal eens in een organisatie een aantal processen en handelingen volledig stabiel zijn en men hiervoor handleidingen en of instructies heeft opgesteld. Dit fenomeen wordt ondersteund door de antwoorden van sommige respondenten en is dus niet louter hypothetisch.

Het BIPT wil ten eerste opmerken dat het overheadpercentage van 7% dat voorgesteld wordt in lijn met het Besluit van de Raad van 13 juni 2007 met betrekking tot de "BRUO- rental fee" - dat eveneens een bottom-up model volgt - een percentage is dat van toepassing is onafhankelijk van het soort dienst dat voorwerp is van de kostenbepaling en aldus ook van toepassing om de per lijn per nummer opzetkosten te bepalen. Er is geen reden om een percentage te nemen dat meer dan het dubbele is zoals voorgesteld door deze onderneming. Bovendien wordt het voorgestelde percentage van 15% nergens concreet gestaafd en de argumenten die de respondent hanteert om het verschil tussen zijn percentage en het percentage van 7% te verrechtvaardigen zijn reeds verworpen in het kader van het besluit van de Raad van 13 juni 2007. Omdat het BIPT van mening is dat bij een theoretisch efficiënte operator sprake kan zijn van overhead, alhoewel sommige respondenten hebben aangegeven dat er sowieso geen sprake is van overhead, nemen we dit mee in de kostenberekening. De best mogelijke benadering op basis van eerder gedane studies door het BIPT met betrekking tot "bottom-up" modellen is de oefening gedaan in het kader van de BRUO rental fees. Het BIPT herhaalt dat de verandering van de onderlinge karakteristieken van de kostencomponenten geen impact heeft op het percentage overheadkosten. Dit is inherent aan het begrip overhead. Daarom besluit het BIPT dat het percentage van 7% de best mogelijke objectieve benadering is op basis van de elementen waarover wij momenteel beschikken.

Verder dient uitdrukkelijk te worden opgemerkt dat het BIPT alle verkregen data van de operatoren heeft omgerekend naar de situatie van de referentieoperator met de karakteristieken zoals in onderhavig besluit gedefinieerd.

## IV. VASTELLING VAN DE KOSTPRIJZEN

### (a) Definities

In het huidige besluit worden enkel de opzetkosten per lijn of per nummer vastgelegd. Deze opzetkosten per lijn of per nummer worden onderverdeeld in de algemene opzetkosten en de bijzondere kosten voor overdrachten buiten de kantooruren.

De kosten werden in het verleden bepaald naargelang het ging om een eenvoudige of complexe installatie, die als volgt werden gedefinieerd:

- eenvoudige installatie: een PSTN- of een ISDN- basisaansluiting eventueel met meerdere nummers (omvat dus ook de installaties waarbij niet alle nummers worden overgedragen), of een niet-geografisch nummer;
- complexe installatie: een PBX of andere complexe apparatuur verbonden op één of meerdere ISDN of PSTN lijnen of een consecutieve reeks van één of meerdere keren 10, 100 of 1000 niet-geografische nummers.

Tevens dient opgemerkt dat de definitie van de periode binnen de kantooruren voor de overdracht zoals bepaald in de vorige periode kostenbepaling loopt van 08 uur 00 tot 19 uur 00 van maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd de wettelijke feestdagen. Op te merken is dat voorgaande geen afbreuk doet aan de regeling over wanneer precies buiten de kantooruren de nummeroverdrachten kunnen plaatsvinden zoals neergelegd in het MB van 19 oktober 2001 met betrekking tot de nummeroverdraagbaarheidsakkoorden.

### (b) Basismodel

1. Rekening houdend met de praktische manier van werken bij de nummeroverdracht wordt vertrokken van de volgende basisaannames:

(i) De opzetkosten per lijn of per nummers gerelateerd aan de nummeroverdracht worden bepaald zoals voorzien in §6 van artikel 15 van het KB van 16 maart 2000 betreffende de overdraagbaarheid van de nummers van de abonnees van de telecommunicatiediensten, zoals gewijzigd door het koninklijk besluit van 23 september 2002. Dat wijzigingsbesluit van 2002 maakt het BIPT bevoegd voor de kostprijsbepaling en voegt het volgende toe: “De tarieven die het Instituut bepaalt tot dekking van de opzetkosten per lijn of per nummer en de relevante verkeerskosten verbonden aan de nummeroverdracht zijn op de kosten gebaseerd” en worden op basis van de theoretische kosten van een efficiënte vaste operator vastgesteld. Hiervoor wordt het concept referentieoperator (zie (iv)) gedefinieerd.

(ii) Bovendien bepaalt hetzelfde KB in artikel 15, §2 dat elke operator zijn eigen systeemopzetkosten dient te dragen. Dit betekent dat investeringen in IT en infrastructuur die vereist zijn om de nummeroverdraagbaarheid aan te bieden niet door de donor referentieoperator mogen worden doorgerekend. Aldus zal met dit type kosten geen rekening worden gehouden.

(iii) Voor elk van de stappen in het proces tot nummeroverdracht wordt nagegaan welke de additionele handelingen of kosten zijn in vergelijking met een beëindiging van de dienstverlening van de donoroperator (=referentieoperator) zonder nummeroverdracht (=normale beëindiging). Enkel de eventuele additionele handelingen of kosten van de donoroperator veroorzaakt door de aanvraag om

het nummer over te dragen kunnen in rekening worden gebracht in het kostenmodel voor nummeroverdraagbaarheid.

(iv) In wat volgt zal een operatoronafhankelijk model worden gedefinieerd om de opzetkosten per lijn of nummer te bepalen. De kostendragers (zoals arbeidstijd, operationele kosten IT infrastructuur, ..... ) verbonden aan het proces om een nummeroverdracht te realiseren zullen worden geïdentificeerd. Alhoewel elke operator in de praktijk op een andere manier het proces zal invullen wordt gestreefd om enkel en alleen kostendragers te bepalen die uitsluitend verwijzen naar de diverse functionele aspecten, onafhankelijk van de specifieke realisatie van de functionaliteit. Verder zal gebaseerd op de statistische data waarover het BIPT beschikt inzake het aantal nummeroverdrachten het volume aan te verwerken nummeroverdrachten voor de referentieoperator worden afgeleid. Er zal bovendien worden ondersteld dat de referentieoperator efficiënt zijn nummeroverdrachtsproces organiseert, waarbij efficiënt betekent competitief op vlak van de kostprijs binnen een groep van vergelijkbare operatoren. Aldus is het Instituut van mening dat het mogelijk is om één enkele kostprijs te bepalen per type nummeroverdracht (bijvoorbeeld voor de eenvoudige installaties) voor alle operatoren actief op de Belgische markt die een dergelijk type nummeroverdracht uitvoeren.. Merk tot slot op dat de kostprijs die wordt afgeleid als een maximum wordt beschouwd en dat partijen enkel en alleen in onderlinge overeenkomst kunnen beslissen om een lagere kostprijs onderling te hantieren.

## 2. De diverse stappen in het overdrachtsproces worden hier besproken:

### *(i) Aanvraag*

De huidige werkwijze houdt in dat een aanvraag voor beëindiging met nummeroverdracht steeds via de recipiëntoperator aan de donoroperator op een uniforme en gestructureerde manier wordt doorgegeven gebruik makend van de CRDC (Central Reference Database Center). Er is derhalve geen reden waarom dergelijke aanvragen een meerkost zouden betekenen voor de donoroperator in vergelijking met de normale aanvragen voor beëindiging. Bijgevolg besluit het Instituut hiervoor geen kosten in rekening te brengen.

### *(ii) Validatie*

In deze stap wordt de aangeleverde informatie van de aanvraag gevalideerd. Deze verificaties hebben als doel om na te kijken of er geen fouten worden gemaakt (vb. aanvraag foutieve nummers) en antwoorden te geven op vragen zoals: heeft de klant recht op portering? De meeste operatoren volgen bij de validatie voor beide types beëindigingen (mét en zonder nummeroverdracht) voor het grootste gedeelte van de te nemen stappen in het proces dezelfde procedure. Het is logisch dat de beëindiging met nummeroverdracht bijkomende stappen vergt en aldus iets complexer is dan bij een normale beëindiging (zonder nummeroverdracht), maar deze additionele complexiteit is eerder beperkt en vooral van toepassing voor complexere installaties.

### *(iii) Bevestiging*

Na ontvangst en validatie van de aanvraag tot beëindiging met nummeroverdracht wordt er een bevestigingsbrief gestuurd naar de klant. Deze handelswijze is in feite niet verschillend van de procedure bij een beëindiging zonder nummeroverdracht. Gezien de mogelijkheid dat de klant wordt gedwongen ongewild van operator te veranderen (slamming), is het mogelijk dat de nummeroverdraagbaarheid resulteert in meer betwistingen in vergelijking met de stopzetting zonder nummeroverdraagbaarheid. Echter het BIPT heeft geen indicaties dat dit in de praktijk zo is en besluit dat op basis van de opgedane ervaring het aantal betwistingen specifiek veroorzaakt door de nummeroverdraagbaarheid te verwaarlozen is. Derhalve is er geen specifieke basis voor het aanvaarden van additionele kosten op het vlak van de bevestiging van de aanvraag tot beëindiging. Bijgevolg besluit het Instituut hiervoor geen kosten in rekening te brengen.

### *(iv) Voorbereiding*

Soms dient er voorbereidende werk uitgevoerd te worden dat vooraf gaat aan de eigenlijke uitvoering van de nummeroverdracht. Het Instituut kan ermee akkoord gaan dat de opgelegde Service Level Agreements (SLA's) en de te volgen procedures in het geval van beëindigingen met nummeroverdracht een meer strikte voorbereiding kunnen noodzakelijk maken en bijgevolg een zeker ni-

veau van meerkost kunnen rechtvaardigen. Echter gezien de opgedane ervaring door de operatoren (doorlopen van de leercurve) is het BIPT van mening dat deze kostencomponent sterk is verminderd in vergelijking met de startfase van de nummeroverdraagbaarheid.

(v) Uitvoering

Deze stap heeft betrekking op de eigenlijke overdracht van het nummer, waarbij de nodige aanpassingen dienen te gebeuren op een aantal interne systemen van de donoroperator, zodat na de nummeroverdracht de oproepen naar het geporteerde nummer correct kunnen verlopen. Alhoewel dit grotendeels geautomatiseerd is, ligt hier wel degelijk een oorzaak van additionele kosten voor de donoroperator. Derhalve besluit het Instituut om deze kostencomponent op te nemen in het kostenmodel.

(vi) Onderhoud

Dit omvat de diverse aspecten die noodzakelijk zijn om de informatie en de toestand m.b.t. geporteerde nummers permanent te blijven beheren. Rekening houdend met het feit dat alle IT- systemen onderhoud vergen zijn er aanvaardbare argumenten die er op wijzen dat er hier grond kan zijn voor additionele kosten voor de donoroperator. Derhalve besluit het Instituut om deze kostencomponent op te nemen in het kostenmodel.

### 3. Nummeroverdracht buiten de kantooruren

Om de overlast van de korte telefonische onbereikbaarheid van overgedragen nummers - in de praktijk enkel van belang voor complexe installaties - te minimaliseren, werd het systeem van overdraagbaarheid buiten de kantooruren ingevoerd. Hiervoor is permanentie van personeel aangewezen. Het Instituut is van mening dat de bestaande methodiek, die erin bestaat een kostprijs voor de reservering van 'time-slots' voor bijstand door de donoroperator aan te rekenen, het meest aangewezen is. Dergelijke reservering zal betrekking hebben op een vaste tijdsallocatie van een aantal uren te kiezen door de recipiëntoperator binnen de 'OBH Service Windows' zoals gedefinieerd in het 'Number Portability Basic Service Level Agreement'.

### 4. Nummeroverdracht van gereserveerde nummers

Het gaat hier over de overdracht van één of meerdere nummer(s) die reeds toegekend zijn maar nog niet in dienst genomen zijn door de eindgebruiker. Het Instituut heeft geen indicaties gekregen dat dit probleem in de praktijk veel voorkomt en werd in het kader van de consultatie niet tegengesproken in zijn oordeel dat er in dergelijke gevallen een andere procedure moet worden gevolgd dan bij het normale scenario van portering van een nummer. Anderzijds werden er in het kader van de consultatie geen argumenten aangereikt om te betwisten dat de eigenlijke portering eenvoudiger is, omdat er voor de nog niet geactiveerde nummers geen noodzaak bestaat om een aantal taken uit te voeren die wel moeten worden uitgevoerd bij een normale nummeroverdracht. Het Instituut besluit hiervoor dezelfde kostprijs aan te rekenen als bij een normale nummeroverdracht. Wel moet worden opgemerkt dat de gevallen waarbij een klant vraagt om voor éénzelfde installatie zowel zijn in dienst zijnde nummers (vb. 5 reeksen van 100 nummers) als zijn gereserveerde nummers (vb. reserve van 2 reeksen van 100 nummers voor eventuele latere uitbreiding) over te dragen, vallen onder de normale kostprijs van een overdracht van een complexe installatie.

## **(c) Bepaling van de kosten**

(i) *Personeelskosten*

Het BIPT heeft van de operatoren informatie gekregen m.b.t. de actuele gemiddelde personeelskosten voor de activiteiten die betrekking hebben op nummeroverdraagbaarheid. Slechts één operator kon de kosten opgeven volgens de gevraagde indeling (vele operatoren werken eerder met functieclassificaties in plaats van lonen op basis van studieniveau):

Niveau 1: opleiding van universitair niveau (universiteit of hogeschool van het lange type).

Niveau 2b: opleiding van niveau A1 (hogeschool van het korte type).

Niveau 2a: opleiding hoger secundair onderwijs.

Ter herinnering: in het kader van de vastlegging van de tarieven door de Minister van Telecommunicatie op 9 september 2002 werden de volgende waarden gehanteerd:

Bij de bepaling van de eigenlijke loonkosten werd uitgegaan van een effectieve inzetbaarheid van 220 dagen per jaar a rato van 7,5 werkuren per dag. Dit resulteerde in de volgende loonkosten voor de verschillende categorieën:

Niveau 2a	237,29 EUR/FTE/dag
Niveau 2b	285,53 EUR/FTE/dag
Niveau 1	428,95 EUR/FTE/dag

Merk op met ‘effectieve werkdagen’ wordt bedoeld: alle dagen exclusief de weekends, verlofdagen, wettelijke feestdagen, afwezigheden, ziekte, niet-operationele bedrijfsactiviteiten, maar inclusief alle dagen waarop activiteiten plaatsvinden die rechtstreeks in verband staan met de functie. Dit omvat dus ook zaken zoals opleidingen, vergaderingen, supervisie, evaluaties, enz. Wat betreft ‘weging’ per categorie werden volgende waarden gehanteerd:

Niveau 1: 15%.

Niveau 2b: 30%.

Niveau 2a: 55%.

Het Instituut is van mening dat de volgende twee tegengestelde effecten plaatsvinden:

- de loonkost in vergelijking met vorige periode (hiervoor werd telkens het gemiddelde genomen van de twee periodes, nl. tussen september 2002 en oktober 2009) is gemiddeld met ongeveer 3 % per jaar gestegen (inflatie plus loonsverhoging door vb. anciënniteit), wat resulteert in een stijging van 23%
- In 7 jaren tijd is de ganse leercurve doorlopen, wat resulteert dat minder hoog geschoold personeel hiervoor moet worden ingezet. Voorgesteld wordt om volgende verhoudingen te hanteren: 5% niveau 1, 25% niveau 2b en 70% niveau 2a.

Met toepassing van hoger vermelde wegingsfactoren resulteert dit in een gemiddelde loonkost van 318,5 EURO/FTE/dag (FTE staat voor full time equivalent) (of 42,47 euro per uur) te vergelijken met deze zoals bepaald in “vorige periode kostenbepaling” ten bedrage van 280,51 EUR/FTE/dag (of een stijging met 13,5%).

*(ii) Op basis van de opgedane ervaring in de laatste jaren kunnen de volgende vaststellingen worden gemaakt:*

- De grotere operatoren hebben om redenen van kostefficiëntie geopteerd voor de automatisering van belangrijke delen van het proces, terwijl voor de kleinere operatoren een dergelijke automatisering niet rendabel is en bijgevolg het proces volledig manueel wordt behandeld.
- Bij bepaalde operatoren loopt de behandeling via aparte procedures en systemen, terwijl bij andere operatoren de behandeling volledig geïntegreerd is met de verwerkingen van het ‘normale’ beëindigingproces. Het Instituut is van mening dat beide benaderingen als efficiënt kunnen worden beschouwd, mits zij in de gepaste context worden toegepast.

- Naargelang het type van operator zijn de verhoudingen in de aantallen van enerzijds residentiële klanten en anderzijds niet-residentiële klanten sterk verschillend. Dit ligt mede aan de basis van belangrijke verschillen in de verhouding tussen het aantal eenvoudige installaties versus het aantal complexe installaties die betrokken zijn in het proces van nummeroverdraagbaarheid.
- Voor alle operatoren blijkt het uiterst moeilijk te zijn om accurate ramingen op te geven wat betreft de specifieke inzet van personeel, zeker op basis van de indeling van ons kostenmodel.

*(iii) Volumes*

Over de periode 1 januari 2006 tot en met 31 juni 2007 bedroeg het jaarlijkse gemiddelde aantal overgedragen eenvoudige installaties 158.897 en complexe installaties 4.614. Gemiddeld werden per jaar over dezelfde periode 204 niet-geografische installaties overgedragen. Dit brengt ons op een jaarlijks gemiddeld totaal van 217.373 overgedragen nummers. Ongeveer respectievelijk 10% voor de eenvoudige en 16% voor de complexe installaties waren nummeroverdrachten uitgaande van een andere operator dan Belgacom als donor. Merk op: als er een evenwicht wordt bereikt in de beide categorieën tussen twee operatoren op vlak van in- en uitstroom van nummeroverdrachten is er geen nettobetaling vereist in het kader van de setup-kosten per lijn en per nummer. Ook wordt vastgesteld dat voor de eenvoudige installaties slechts 2 operatoren praktisch alle nummeroverdrachten realiseren. Zelfs voor complexe installaties zijn er maar een beperkt aantal ondernemingen die samen bijna alle nummeroverdrachten voor hun rekening nemen.

In de “vorige periode kostenbepaling” werd uitgegaan dat de referentieoperator 10.000 nummers (zijnde een marktaandeel van 10% van alle overgedragen nummers, nl. 100.000) zou overdragen. Echter zijn er een tweetal vaststellingen te doen in vergelijking met de “vorige periode van kostenbepaling”:

- Het totaal volume overgedragen nummers is veel hoger dan datgene waarvan werd uitgegaan in “vorige periode kostenbepaling”. Het gemiddeld aantal overgedragen nummers in de periode 1 januari 2006 tot en met 31 juni 2007 bedroeg jaarlijks 217.373, wat 117,4% hoger is dan het totaal volume (100.000) waarvan werd vertrokken in de vorige periode van kostenbepaling. Op basis hiervan – waarbij men zou vertrekken van ongewijzigde marktverdelingen in vergelijking met “vorige periode van kostenbepaling” – m.a.w. waarbij enkel rekening wordt gehouden met het stijgende volume dat toegepast wordt volgens alle ongewijzigde assumpties van het model gehanteerd in de “vorige periode van kostenbepaling”, zou men moeten uitgaan van een referentieoperator met 21.737 nummers die per jaar worden overgedragen.
- Er is echter meer. Wat betreft eenvoudige installaties nemen in de praktijk twee operatoren 98% van alle overdrachten voor hun rekening; voor complexe installaties zijn dit een 6-tal operatoren; m.a.w. het marktaandeel van de referentieoperator moet significant stijgen teneinde deze realiteit in rekening te brengen. Het BIPT beslist om voor de eenvoudige installaties 40% marktaandeel én voor de complexe 15% marktaandeel te nemen (in tegenstelling met vorige referentieperiode wordt het marktaandeel bepaald per type).

Het BIPT besluit op basis van bovenstaande vaststellingen dat er voor de referentieoperator (aan dewelke ook de netto stroom van vergoedingen zal gaan voor de dekking van de set-up kosten) in de periode voorzien in dit besluit 63.589 overdrachten van (=40% van 158.897) van het type eenvoudig installaties en 692 nummeroverdrachten van het type complex installaties (=15% van 4.614) moeten worden toegewezen. Dit correspondeert met een totaal aantal van 72.379 jaarlijks over te dragen nummers door de referentieoperator. Dit laatste cijfer wordt bekomen, omdat gemiddeld  $12,7$  nummers worden overgedragen bij een complexe nummeroverdracht  $(=(217.373-158.897)/4.614 = 12,7)$ .

Merk op dat de overdrachten van niet-geografische installaties door het kleine jaarlijks volume, nl. 204 buiten beschouwing kunnen worden gelaten. De statistische gegevens waarover het BIPT beschikt laten immers niet toe om ze uit te splitsen tussen enerzijds de eenvoudige en anderzijds de complexe installaties. Het bekomen cijfer van gemiddeld 12,7 nummers verbonden aan een complexe installatie is eveneens benaderend, omdat er ondersteld wordt dat bij eenvoudige installaties altijd 1 nummer correspondeert met 1 installatie, wat niet altijd het geval is.

*(iv) Derhalve komt het BIPT tot de volgende besluiten*

*Kosten voor automatisering:*

Van deze referentie-operator wordt verondersteld dat hij om kostefficiënt te werken zal opteren voor een automatisering van het proces voor nummeroverdracht. Deze veronderstelling wordt bevestigd door de informatie die in het verleden werd aangeleverd door de operatoren. Dergelijke automatisering maakt deel uit van de eigen opzetkosten en de kosten die hieraan verbonden zijn kunnen derhalve niet in rekening worden gebracht. Wel kan de operator de relevante operationele kosten die hieraan verbonden zijn in rekening brengen. Op basis van de door de operatoren verstrekte gegevens, waarbij rekening wordt gehouden met het aantal te verwerken nummeroverdrachten door de referentieoperator en behoorlijke afweging van de verschillende gegevens verstrekt door verschillende respondenten besluit het BIPT om hiervoor 130.000 euro per jaar te nemen.

*Kosten voor manuele taken:*

Bij een efficiënte operator zal deze automatisering het mogelijk maken dat de overgrote meerderheid van de nummeroverdrachten die betrekking hebben op eenvoudige installaties volledig automatisch verlopen en bijgevolg geen additionele kosten verantwoorden in vergelijking met een normale beëindiging zonder nummeroverdracht. Ook is er in tegenstelling met “vorige periode van kostenbepaling” veel ervaring opgedaan door alle operatoren (leercurve doorlopen) zodat het BIPT ervan uitgaat dat bijna alle nummeroverdrachten volledig automatisch verlopen (“in vorige periode van kostenbepaling” bedroeg dit cijfer 91,9%). Het overige % van de overdrachten van eenvoudige installaties zijn porteringen waar om diverse redenen een afwijkende, corrigerende of manuele interventie vereist is of waar de complexiteit van de portering geen volledige 100% automatisering toelaat. Na afweging van de verstrekte cijfergegevens afkomstig van verschillende respondenten beslist het BIPT dat 7% van de nummeroverdrachten van de referentieoperator nog manuele werk vergt.

Wat de complexe installaties betreft wordt er verondersteld dat er steeds additionele manuele taken zijn.

*(v) Bepaling van de kosten:*

Bij de bepaling van deze relevante kosten werd door het Instituut rekening gehouden met de huidige trend in de Belgische markt, waarbij het huidige aantal nummeroverdrachten in tegenstelling met vroegere volumes op basis van extrapolatie nauwkeuriger voorspelbaar is.

Na analyse van de door de operatoren aangeleverde informatie besluit het BIPT de opzetkosten voor de hoger beschreven efficiënte operator als volgt te bepalen:

1. De totale operationele kosten op vlak van automatisering worden na vergelijking en toetsing door het Instituut vastgelegd op 130.000 euro per jaar. De corresponderende kostprijs per overgedragen lijn of nummer wordt door het Instituut bepaald door 130.000 euro te nemen en te delen door het totaal volume aan nummeroverdrachten ( $63.589 + 692 = 64.281$ ). Zo komt men op een kostprijs voor deze kostprijscomponent van 2,022 EUR per geporteerde installatie en dit voor alle types (zowel eenvoudig als complex).
2. Een aantal (administratieve) taken zijn niet rechtstreeks toewijsbaar aan specifieke installaties, maar worden uitgevoerd ter ondersteuning van het geheel van de activiteiten. Dit omvat aspecten zoals administratie, facturatie, product management, regelgeving en

supervisie. Uit de verstrekte gegevens blijken deze kosten minimaal te zijn en na overweging van de verschillende gegevens afkomstig van verschillende respondenten neemt het BIPT hiervoor een bedrag van 34.592 euro per jaar. Eveneens na vergelijking en toetsing van de verschillende inschatting door de verschillende respondenten wordt hiervan 30% toegewezen aan de complexe installaties en 70% aan de eenvoudige installaties. Dit brengt de kostprijs van deze prijskostencomponent op 14,997 euro voor complexe en 0,381 euro voor eenvoudige installaties.

3. Het Instituut besluit dat voor 93 % van de eenvoudige porteringen (zie hierboven) van eenvoudige installaties geen verdere meerkosten van toepassing zijn. Voor het restpercentage, namelijk 7% van de porteringen van eenvoudige installaties besluit het Instituut bijkomende kosten in rekening te brengen na afweging van de verschillende gegevens verstrekt door de verschillende respondenten, overeenkomend met de gemiddelde loonkost voor een additionele arbeidstijd voor de manuele afhandeling van 40 minuten per installatie. Dit betekent voor onze referentie-operator 1,8 FTE (namelijk 40 minuten \* 7% \* 63.589 = 2.967,5 uren of 395,7 werkdagen). Omgerekend per gemiddelde eenvoudige overdracht betekent dit een extra kostprijs van 1,982 euro.
4. Voor de porteringen van complexe installaties besluit het Instituut bijkomende kosten in rekening te brengen, na afweging van de verschillende verstrekte gegevens afkomstig van verschillende respondenten, overeenkomend met de gemiddelde loonkost voor een additionele arbeidstijd van 70 minuten nodig voor de manuele behandeling per complexe installatie. Dit betekent voor onze referentie-operator 0,49 FTE (namelijk 70 minuten \* 100% \* 692 = 807,3 uren of 107,65 werkdagen). Omgerekend per gemiddelde complexe overdracht betekent dit een extra kostprijscomponent van 49,544 euro
5. In elke organisatie zijn er algemene administratieve kosten (personeelsdienst, algemeen management, boekhouding, ..) die niet direct toewijsbaar zijn. Rekening houdend met het bijna zuiver operationeel karakter van de nummeroverdraagbaarheid wordt hiervoor een toeslag van 7% aanvaard. Dit is in lijn met een Besluit van de Raad van 13 juni 2007 met betrekking tot de “BRUO- rental fee” dat eveneens een bottom-up model volgt.
6. Dit brengt het totaal op: (a) voor eenvoudige installaties: 4,692 euro en (b) complexe installaties 71,222 euro.

(vi) Het BIPT interpreteert dat de berekende kosten bekomen in toepassing van §6 van artikel 15 van het KB van 16 maart 2000 betreffende de overdraagbaarheid van de nummers van de abonnees van de telecommunicatiediensten het maximum vormen dat donoroperatoren mogen aanrekenen aan recipiëntoperatoren. Lagere tarieven kunnen worden aangerekend op basis van onderlinge afspraken.

## V. BESLUIT

Na behoorlijke overweging van de standpunten van de betrokken partijen, zoals die zijn uitgedrukt in hun briefwisseling en anderzijds van de algemene doelstellingen van het regelgevingskader inzake bevordering van de concurrentie, economische efficiëntie en verdediging van de belangen van de consumenten, neemt het Instituut het volgende besluit:

1. *De opzetkosten per lijn of per nummer worden als volgt bepaald voor de periode 1 mei 2008 – 1 mei 2011:*

Eenvoudige installaties	4,692 EUR/installatie
Complexe installaties	71,222 EUR/installatie

Op basis van onderlinge afspraken kunnen donoroperatoren lagere opzetkosten aanrekenen. De hierboven vermelde bedragen vormen het maximum dat door de donoroperatoren kan worden aangerekend.

## 2. *Overdracht van nummers buiten de kantooruren*

Zoals eerder vermeld wordt gewerkt op basis van een kostprijs voor de reservering van 'time-slots'. Deze reservering heeft betrekking op een vaste tijdsallocatie van 2 uren binnen de 'OBH Service Windows' zoals gedefinieerd in het 'Number Portability Basic Service Level Agreement'.

De kosten hieraan verbonden zijn 42,47 euro per uur zijnde de gemiddelde loonkost van één persoon per besteld uur (zie hierboven c i)). Aldus kost een 'time-slot' 84,94 euro.

## 3. *Overdracht van gereserveerde nummers*

Zoals eerder vermeld heeft het Instituut besloten hiervoor een kost in rekening te brengen overeenkomstig de opzetkosten voor gewone overgedragen nummers. Bijgevolg bedraagt deze kost per overdracht: 4,692 EUR voor eenvoudige en 71,222 EURO voor complexe installaties.

## **VI. BEROEPSMOGELIJKHEDEN**

Overeenkomstig de wet van 17 januari 2003 betreffende de rechtsmiddelen en de geschillenbehandeling naar aanleiding van de wet van 17 januari 2003, hebt u de mogelijkheid om tegen dit besluit beroep aan te tekenen bij het hof van beroep te Brussel, Poelaertplein 1, B-1000 Brussel binnen zestig dagen na de kennisgeving ervan. Het hoger beroep wordt ingesteld: 1° bij akte van een gerechtsdeurwaarder die aan de tegenpartij wordt betekend; 2° bij een verzoekschrift dat, in zoveel exemplaren als er betrokken partijen zijn, ingediend wordt op de griffie van het gerecht in hoger beroep; 3° bij ter post aangetekende brief die aan de griffie wordt gezonden; 4° bij conclusie, ten aanzien van iedere partij die bij het geding aanwezig of vertegenwoordigd is. Met uitzondering van het geval waarin het hoger beroep bij conclusie wordt ingesteld, vermeldt de akte van hoger beroep, op straffe van nietigheid de vermeldingen van artikel 1057 van het gerechtelijk wetboek.

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