



**Institut Belge des services postaux
et des télécommunications**

BRUO2005_dec_KPE_BSS_NI_Fr_9.doc

Décision du Conseil de l'IBPT
du 12 novembre 2004
concernant
l'Offre de référence de Belgacom pour le dégroupage de la boucle locale – version 2005
BRUO 2005

blanco pagina

INHOUDSTAFEL

HOOFDSTUK 1 ALGEMENE INLEIDING	3
1. INLEIDING.....	3
2. ALGEMENE FILOSOFIE VAN HET NAGESTREEFDE DOEL	5
3. ALGEMENE PRINCIPES	6
4. ALGEMENE OPMERKINGEN.....	6
5. OVERZICHT VAN DE HOOFDSTUKKEN VAN DEZE BESLISSING.	8
HOOFDSTUK 2 ALGEMEEN DOCUMENT (MAIN BODY)	10
1. INLEIDING.....	10
2. ALGEMENE OPMERKINGEN.....	10
3. BIJZONDERE OPMERKINGEN.....	10
HOOFDSTUK 3 GENERAL TERMS AND CONDITIONS.....	12
1. INLEIDING.....	12
2. ALGEMENE OPMERKINGEN.....	12
3. BIJZONDERE OPMERKINGEN.....	12
4. DOCUMENT "ADDENDUM TO THE RAW COPPER /SHARED PAIR AGREEMENTS BETWEEN ***/*** AND BELGACOM"	13
HOOFDSTUK 4 SERVICE DESCRIPTIONS.....	14
1. INLEIDING.....	14
2. ALGEMENE OPMERKINGEN.....	14
3. BIJZONDERE OPMERKINGEN	14
HOOFDSTUK 5 TECHNICAL SPECIFICATIONS AND SPECTRUM MANAGEMENT.....	16
1. INTRODUCTION	16
2. PHILOSOPHIE GÉNÉRALE DU BUT POURSUIVI,	16
3. AVIS DÉTAILLÉ SUR LE DOCUMENT "ANNEXE C" FOURNI PAR BELGACOM.....	18
4. CONCLUSION.....	20
HOOFDSTUK 6 BILLING AND ACCOUNTING.....	21
1. INLEIDING.....	21
2. ALGEMENE OPMERKINGEN.....	21
3. BIJZONDERE OPMERKINGEN.....	21
HOOFDSTUK 7 PLANNING AND OPERATIONS (P&O)	22
1. INLEIDING.....	22
2. ALGEMENE OPMERKING	22
HOOFDSTUK 8 INFORMATIESYSTEMEN.....	23
1. INLEIDING.....	23
2. ALGEMENE OPMERKING	23
3. BIJZONDERE OPMERKINGEN.....	23
HOOFDSTUK 9 SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)	26
1. INLEIDING.....	26
2. ALGEMENE OPMERKINGEN.....	26
HOOFDSTUK 10 : IMPROVED SERVICE LEVEL AGREEMENT	27
HOOFDSTUK 11 PRICING.....	28
1. INLEIDING.....	28

2. ALGEMENE FILOSOFIE VAN HET NAGESTREEFDE DOEL	29
3. BETREFFENDE ANNEX H 1.1. "PRICE LIST FOR SERVICE DESCRIPTION 2010 AND 2015"	30
4. BETREFFENDE ANNEX H 1.2. "PRICE LIST FOR SERVICE DESCRIPTION 2030"	31
5. BETREFFENDE ANNEX H 1.3. "PRICE LIST FOR SERVICE DESCRIPTION 2035"	31
6. BETREFFENDE ANNEX H 1.4. "PRICE LIST FOR SERVICE DESCRIPTION 2040"	31
7. BETREFFENDE ANNEX H 1.5. "PRICE LIST FOR SERVICE DESCRIPTION 2045"	31
8. BETREFFENDE ANNEX H 1.6. "PRICE LIST FOR SERVICE DESCRIPTION 2011"	31
9. BETREFFENDE ANNEX H 2.1. "PRICE LIST FOR SERVICE DESCRIPTION 3010 AND 3015"	31
10. BETREFFENDE ANNEX H 2.2. "PRICE LIST FOR SERVICE DESCRIPTION 3030"	32
11. BETREFFENDE ANNEX H 2.3. "PRICE LIST FOR SERVICE DESCRIPTION 3035"	32
12. BETREFFENDE ANNEX H 2.4. "PRICE LIST FOR SERVICE DESCRIPTION 3040"	32
13. BETREFFENDE ANNEX H 2.5. "PRICE LIST FOR SERVICE DESCRIPTION 3045"	32
14. BIJLAGE H 3. "PRICE LIST FOR USE OF SOFTWARE TOOLS "	32
15. BIJLAGE H 4. "PRICE LIST FOR MIGRATIONS TO BRUO "	32
HOOFDSTUK 12 COLOCATION	33
1. INLEIDING.....	33
2. ALGEMENE OPMERKINGEN.....	33
3. BIJZONDERE OPMERKINGEN.....	33
HOOFDSTUK 13 ASPECT «INITIAL INFORMATION AVAILABLE TO BENEFICIARY»	34
1. INTRODUCTION	34
ALGEMENE OPMERKINGEN.....	35
HOOFDSTUK 14 : ESCALATION PROCEDURE.....	36
HOOFDSTUK 15 : BACKHAUL LINES	37
CHAPITRE 16 : VARIA	38
1. INTRODUCTION	38
2. NOUVEAUTÉS À INTRODUIRE	38
3. ASPECTS COMPLÉMENTAIRES	39
4. ASPECT "LIGNES LOUÉES BACKHAUL"	40
ANNEXE 1 : TARIFS FOR IMPROVED SLA.....	42
INLEIDING.....	42
ALGEMENE PRINCIPES	42
BEPALING VAN DE ISLA RECURRING FEE.....	43
<i>Hourly manpower costs</i>	43
<i>Repair Intervention Rate</i>	45
<i>Repair interventie</i>	46
<i>Supervisie</i>	47
<i>IT ontwikkeling</i>	47
<i>Procesontwikkeling</i>	47
<i>Opleiding</i>	48
<i>Permanentedienst</i>	48
<i>Probleemanalyse</i>	49
<i>Wachtdienst</i>	50
<i>Andere</i>	50
<i>Monthly extra rental fee</i>	52
ONETIME FEES.....	52
SAMENVATTENDE TABEL	52
ANNEX 2 : TARIFS FOR ANNEX H 1.1. ET H 2.2.....	54
INLEIDING.....	54
TARIEVEN VOOR DE MAANDELIJKSE HUUR	55
<i>Raw Copper</i>	55
<i>Shared Pair</i>	56
TARIEVEN VOOR DE EENMALIGE DIENSTEN	56

TARIEVEN BRUO 2005.....	60
<i>Raw Copper Loop</i>	60
<i>Shared Pair</i>	61
ANNEXE 3 : TARIFS POUR LES TIE CABLES ET SPLITTERS.....	62
ANNEX 4 : LISTE	80
ANNEX 5.....	80

HOOFDSTUK 1 ALGEMENE INLEIDING

1. INLEIDING

3.1. Uit de elementen die het Instituut heeft kunnen waarnemen bij de consultatie in verband met BRUO 2005, is al snel gebleken dat de ontbundeling van het aansluitnetwerk tegemoetkomt aan een verwachting van de markt, die verdere klaarheid en stabiliteit wil met betrekking tot het gebruik van de mogelijkheden inzake toegang tot het aansluitnetwerk.

1.2. Een aantal wetgevende teksten verplichten Belgacom tot ontbundeling van haar lokale netwerk. Deze teksten zijn:

1. Verordening (EG) nr. 2887/2000 van het Europees Parlement en de Raad van 18 december 2000 inzake ontbundelde toegang tot het aansluitnetwerk (*PB. L. 336/4, 30-12-2000*) (hierna "de Europese Verordening"); (waarvan de toepassing verzekerd blijft door art. 27, 2de lid, van de richtlijn nr 2002/21/EC van 07 maart 2002 (*PB. L 108/33, 24.4.2002*) van het Europees Parlement en de Raad, inzake een gemeenschappelijk regelgevingskader voor elektronische-communicatie netwerken (Kaderrichtlijn)).

2. art. 108bis van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven (hierna genoemd "de wet van 21.03.1991");

3. het koninklijk besluit van 22 juni 1998 betreffende de voorwaarden inzake aanleg en exploitatie van openbare telecommunicatienetwerken.

Deze beslissing wordt verstrekt op basis van artikel 4 van de Europese Verordening en artikel 6sexies van het KB van 22 juni 1998.

1.3. Op Belgacom rustte de wettelijke verplichting om uiterlijk op 15.09.2004 een ontwerp van referentieaanbod aan het Instituut te bezorgen dat geldig is voor het jaar 2005 en dat ontbundelde toegang tot het lokale netwerk mogelijk maakt overeenkomstig de reglementaire voorwaarden terzake. Van het ontwerp van referentieaanbod 2005 heeft Belgacom een versie bezorgd met een ongedateerde brief per drager afgegeven aan het Instituut op 15 september 2004, aangevuld met een e-mail van 14 oktober 2004 ter correctie van twee bestanden. L'Institut a, par lettre du 30 septembre 2004, invité Belgacom à motiver ses modifications, tant qualitatives que quantitatives, par rapport à l'offre de référence BRUO en vigueur. Belgacom a répondu par lettre du 06 octobre quant aux modifications de tarifs, sans donner plus de motivations quant aux autres modifications qualitatives et quantitatives.

Het Instituut heeft met een brief van 24 september 2004, e-mail en publicatie op haar website de markt geconsulteerd.

De volgende operatoren en Instantie hebben geantwoord : Chello Broadband, Mobistar, , Scarlet, Tiscali, Versatel, Platform telecom operators and service providers alsmede een gezamenlijk antwoord van "Colt, Mobistar, Scarlet, Tele 2, Versatel" ..

Pour répondre aux exigences d'information de l'article 19, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges, le Conseil de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications a publié le projet de décision en date du 08 novembre 2004 (courriel) et (site-web) et a invité les personnes directement et personnellement concernées par celui-ci à faire valoir leur point de vue. Les

Opérateurs et firmes suivant(e)s ont fait valoir leur point de vue en déans le délai fixé par l'Institut : Belgacom, Banksys, Colt Telecom nv/sa, Mobistar, Scarlet, Versatel.

En ce qui concerne les remarques et propositions détaillées des répondants, celles-ci sont reprises directement à l'endroit ad hoc de la présente décision.

Trois Bénéficiaires approuvent d'une manière générale le projet de décision.

Un Bénéficiaire demande, en ce qui concerne le rental fee du Raw Copper, l'application du principe de retail minus au rental fee de la Discovery Line, pour des raisons de price squeeze. A cela, l'Institut répond que l'Institut est pour l'instant occupé à l'analyse de la concurrence via une consultation du 24 août 2004. Les résultats de cette analyse pourraient avoir un impact sur les tarifs décidés par l'Institut en matière de BRUO, dans les limites des compétences légales de l'Institut.

Un Bénéficiaire demande la prise en compte d'une amélioration d'efficacité de Belgacom dans le calcul des coûts de Belgacom. Une amélioration de 10 % est tenue pour raisonnable par ce Bénéficiaire au vu de certaines publications (par exemple lors de l'introduction en bourse de Belgacom) de Belgacom. A cela l'Institut répond que cette amélioration d'efficacité a déjà dans une certaine mesure été prise en compte (par exemple dans la fixation des tarifs pour les Tie cables et splitters) et que dans d'autres cas celle-ci a déjà été concernée dans le cadre 2004.

Un Bénéficiaire regrette que la différence entre la rental fee d'une active et d'une non-active loop augmente en ce qui concerne le shared pair. Ceci augmenterait le price squeeze introduit par l'offre Discovery line de Belgacom. A cela, l'Institut répond que l'Institut est pour l'instant occupé à l'analyse de la concurrence via une consultation du 24 août 2004. Les résultats de cette analyse pourraient avoir un impact sur les tarifs décidés par l'Institut en matière de BRUO, dans les limites des compétences légales de l'Institut.

Un Bénéficiaire suggère de ventiler le prix du extra rental fee ISLA pour de type 1 et type 2 Raw Copper. A cela l'Institut répond que l'analyse actuelle n'a pas prévu cette ventilation et que vu le délai de travail ceci n'est pas opportun de traitement dans la présente décision.

Belgacom proteste du court délai de réponse donné par l'Institut (ce que les Bénéficiaires répondants ne font par ailleurs pas). A cela, l'Institut répond que le court délai a été valable pour tout le marché.

Belgacom s'étonne ne pas avoir été entendue ni consultée préalablement à la consultation du 08 novembre 2004. A cela l'Institut répond que Belgacom a été entendue lors d'une réunion tenue avec Belgacom le lundi 20 septembre 2004, durant toute la matinée, et que par ailleurs une consultation de Belgacom concernant quelques aspects tarifaires a eu lieu le 25 octobre 2004. De plus, comme mentionné par ailleurs dans la présente décision, au chapitre 1 point 5.3., l'Institut a décidé de prendre la présente décision dans un cadre de stabilisation, ce que Belgacom a mentionné souhaiter, sauf les exceptions suivantes : Improved SLA, migrations, et certains tarifs. Concernant l'Improved SLA, Belgacom a été longuement entendue à l'occasion de la décision du 26 octobre 2004 au sujet de l'improved SLA pour BRUO 2004. Cette décision est d'ailleurs incorporée sans modification essentielle dans la décision présente. En ce qui concerne les migrations, l'Institut a gardé une stabilisation vis-à-vis du cadre BRUO

2004 et en ce qui concerne les tarifs, l'Institut a appliqué des modèles de calcul identiques à ceux utilisés dans le cadre BRUO 2004. Dans ces conditions, l'Institut considère que Belgacom a été entendue.

Belgacom proteste que l'Institut a écarté toute une série de documents de type « B », alors même que selon Belgacom le contrôle de l'IBPT devrait porter sur la proposition d'offre de référence de Belgacom pour l'année suivante. A cela, l'Institut répond que l'Institut a effectivement contrôlé la proposition d'offre de référence fournie par Belgacom et dans le cadre de ce contrôle l'Institut a trouvé opportun de définir, de manière motivée, l'usage de documents préalablement publiés par Belgacom en vue de formuler sa décision, et ce, dans l'intérêt d'une transparence maximale vis-à-vis du marché. Comme chaque année, l'Institut a basé sa décision sur les documents publiés sur le site web de Belgacom, qui sont d'ailleurs les documents utilisés par les Bénéficiaires et par Belgacom même. Le fait que Belgacom, contrairement aux années précédentes, a utilisé, de façon non annoncée, d'autres documents comme base de projet est pour l'Institut incompréhensible.

Belgacom a demandé à être entendu par le Conseil préalablement à la présente décision. A cela l'Institut répond que la réponse de Belgacom à la consultation du 08 novembre 2004 constitue cette audition et que par ailleurs le Conseil, dans la présente décision, répond de manière motivée à Belgacom.

De onderstaande beslissing reikt elementen aan die gevolgd moeten worden om het referentieaanbod in overeenstemming te brengen met de reglementaire verplichtingen die Belgacom dient na te leven.

2. ALGEMENE FILOSOFIE VAN HET NAGESTREEFDE DOEL

In de eerste plaats moet worden benadrukt dat de verplichtingen die aan Belgacom worden opgelegd krachtens de verordeningsbepalingen op het stuk van ontbundeling van het aansluitnetwerk, aan die operator geen te grote of onredelijke verplichtingen mogen opleggen. Integendeel, het Instituut heeft er in het bijzonder op gelet om in dit dossier pragmatisch te zijn, met als uitgangspunt de wettelijke bepalingen terzake die als doel hebben het mogelijk maken van een eerlijke mededinging op de markt van lokale toegangsdiensten. Bovendien is het ook belangrijk erop te wijzen dat aan de kandidaten die onder dit regelgevingskader vallen, geen regels of gebruiken mogen worden opgelegd die leiden tot een afremming van het op de markt brengen van de beoogde telecommunicatiediensten. Het Instituut heeft dan ook een pragmatische houding aangenomen tegenover die aspecten. Het is waarschijnlijk nuttig hier een aantal algemene gevolgde principes in herinnering te brengen:

- niet-discriminatie;
- transparantie;
- de ontwikkeling van de mededinging;
- de kostenbasing van de tarieven.

3. ALGEMENE PRINCIPES

3.1. Deze beslissing is, overeenkomstig de toepasselijke wettelijke bepalingen, bindend voor Belgacom.

3.2. Het ontwerp van BRUO 2005 op grond waarvan deze beslissing werd opgesteld, moet integraal worden aangepast aan de opmerkingen in deze beslissing. Deze aanpassingen moeten overeenkomstig artikel 108bis van de wet van 21.03.1991 gebeuren uiterlijk 1 maand na de publicatie van deze beslissing. Uiterlijk 10 werkdagen na de publicatie van deze beslissing¹ bezorgt Belgacom een ontwerp van het BRUO aan het Instituut dat aangepast is aan de opmerkingen in deze beslissing, in twee versies : een versie van de documenten zonder track changes en een versie van dezelfde documenten met track changes aangeduid tegenover een origineel aangeduid door het Instituut. Dit ontwerp zal door het Instituut worden onderzocht en zal eventueel nog met Belgacom worden besproken. Op die manier zal, zoals wettelijk bepaald, binnen een maand na de publicatie van deze beslissing, een definitieve BRUO-tekst gepubliceerd kunnen worden.

In ieder geval moet een begunstigde niet wachten op de aanpassing van BRUO 2005 aan de beslissing van de Raad van het BIPT. Hij heeft uiteraard de mogelijkheid om deze beslissing naast de nog niet aangepaste versie van BRUO 2005 te leggen om zo te komen tot een "aangepast" referentieaanbod.

3.3. De door Belgacom gepubliceerde BRUO-tekst vermeldt duidelijk dat deze is aangepast aan de beslissing en door het BIPT werd goedgekeurd of, in voorkomend geval, dat deze goedkeuring niet werd gegeven. Ceci est à opérer dans le cartouche supérieur de chaque document.

3.4. Er kunnen enkel wijzigingen (inclusief lay-out wijzigingen) in een BRUO-document worden aangebracht met expliciete instemming van het Instituut. Het BIPT kan op eigen initiatief wijzigingen opleggen. Belgacom en andere marktdeelnemers kunnen, indien zij dit nodig achten, wijzigingen voorstellen.

3.5. Dit besluit van het Instituut anticipeert in geen geval op het nog te nemen besluit aangaande de openstelling van BRUO voor de technologieën ADSL2, ADSL2+, enhanced SDSL en VDSL.

4. ALGEMENE OPMERKINGEN

4.1. Overall in het ontwerp van BRUO 2005 moet, wanneer hij nog zou voorkomen, de term "End User" vervangen worden door de term "User". Het aansluitnetwerk bestaat volgens de Europese Verordening immers uit de metalen aderpennen die het netwerkaansluitpunt in de ruimte van de klant verbinden met de hoofdverdelers of gelijkwaardige voorziening in het vaste openbare telefoonnetwerk.

Een netwerkaansluitpunt is overeenkomstig artikel 68, 6°, van de wet van 21.03.1991 het punt waarop de gebruiker toegang krijgt tot het telecommunicatienet.

Uit het samen lezen van die twee reglementaire bepalingen blijkt duidelijk dat de diensten die verstrekt worden middels de ontbundeling van het aansluitnet, niet beperkt kunnen worden tot diensten die aan eindgebruikers aangeboden kunnen worden.

¹ Tenzij deze beslissing expliciet een andere termijn bepaalt.

4.2. Er dient in de documenten geen gebruik te worden gemaakt van de term "Customer". Deze dient, wanneer hij nog zou voorkomen, vervangen te worden door "user" of "beneficiary", al naar gelang. Het nodeloos vervangen van gangbare terminologie is immers zinloos en verwarrend.

4.3. En général, dans l'ensemble des documents, les adresses e-mail ad hoc sont à actualiser.

4.4. En général, quand il est mentionné, dans la suite de la présente décision, que "*Ceci signifie donc que le(s) document(s) du cadre actuel en vigueur sont à utiliser et incorporer par Belgacom dans l'offre de référence BRUO 2005, en lieu et place du(es) document(s) incorporé(s) par Belgacom dans sa proposition d'offre de référence BRUO 2005, sans autre explication ni motivation du chef de Belgacom.*", ceci implique que ce(s) document(s) en vigueur actuellement dans le cadre 2004 actuel sont à reprendre dans le cadre BRUO 2005, avec adaptation des références et dénomination dans le cadre BRUO 2005. Le(s) document(s) d'origine à partir duquel une version "track changes" est à créer est(sont) donc, bien évidemment, le(s) document(s) du cadre actuel en vigueur.

Par cadre actuel en vigueur, il est entendu l'ensemble des documents de Belgacom composant l'offre de référence BRUO 2004, formé par les documents adaptés in extenso par Belgacom quant aux compléments d'Avis signé par le Ministre et les diverses décisions prises par le Conseil de l'Institut. Pour rappel, il s'agit des décisions listées en annexe 4. Dans le but de créer un cadre juridique incontestable, le résultat de ce complément d'Avis et de ces diverses décisions fait partie intégrale de la présente décision, et en vue de permettre à Belgacom de créer, de manière incontestable, ces divers documents, l'ensemble de ce complément d'Avis et de ces décisions est joint en annexe 5 de la présente décision. De cette manière, indépendamment de l'existence juridique du cadre actuel en vigueur, Belgacom est, de manière incontestable, en mesure de créer, ou de recréer, identiquement le cadre actuel en vigueur visé par la présente décision, et est donc en mesure d'exécuter les dispositions de la présente décision.

4.5. Dans l'ensemble de l'offre de référence, les termes "Raw Copper+" et "Raw Copper + Splitter" sont à remplacer par "Shared pair without Belgacom voice". En effet, cette mention reflète mieux la réalité puisqu'il s'agit bien évidemment d'un shared pair (La partie "fréquences téléphoniques" reste à disposition de Belgacom) without voice .

Suite à la consultation du 08 novembre 2004, Belgacom mentionne son désaccord avec ce changement de terminologie et en conclut que si l'Institut reste sur sa position, Belgacom en cas de « without voice » se verrait obligé de supprimer la ligne « shared pair » obligeant ainsi le Bénéficiaire à demander l'activation d'une ligne « raw copper ». L'Institut répond à cela que (a) Dans la définition de « shared pair » reprise dans le Règlement n° 2887/2000 du 18 décembre 2000, il est spécifié clairement que la définition suivante est d'application : citation : « accès partagé à la boucle locale », le fait de fournir à un bénéficiaire un accès à la boucle locale ou à la sous-boucle locale de l'opérateur notifié autorisant l'usage des fréquences non vocales du spectre de fréquences disponible sur la paire torsadée métallique; la boucle locale continue d'être utilisée par l'opérateur notifié pour fournir le service téléphonique au public »

Ceci montre qu'un service téléphonique ne doit pas nécessairement être en service lors de la fourniture d'un « shared pair ». Belgacom confirme par ailleurs ce point de vue étant donné que depuis plusieurs années, dès le début de l'introduction du dégroupage de la boucle locale en Belgique, la notion de « Raw copper+ » avait été introduite par Belgacom pour définir le cas d'une « shared pair » où le service téléphonique de Belgacom en service sur cette paire est mis hors service. Le point 62 du main body de BRUO 2004 actuellement en vigueur est d'ailleurs explicite

sur le fait que dans ce cas, le service fourni au Bénéficiaire ne sera en aucun cas interrompu. Le point 65 du main body de BRUO 2004 actuellement en vigueur est d'ailleurs explicite sur le fait qu'un « Raw copper+ » peut rester en service comme tel, et qu'un Bénéficiaire a le droit, mais non le devoir de demander à le transformer en « Raw copper ». La mention de Belgacom est non fondée et Belgacom n'a aucun droit à interrompre la fourniture de « shared pair » en cas d'inactivation du service voice de Belgacom sur cette ligne.

(b) er moet naar gestreefd worden naar efficiëntie en het vermijden van nodeloze administratieve verplichtingen. Het voorstel van Belgacom houdt louter in dat een dienstverlening die t.a.v een begunstigde niet wijzigt, stopgezet wordt, en dat die begunstigde verplicht wordt om dezelfde dienstverlening opnieuw aan te vragen. Het Instituut ziet niet in welke meerwaarde dit oplevert, noch op welke redelijke gronden deze administratieve rompslomp en een mogelijke onderbreking van de dienst t.a.v de gebruiker, verantwoord kan worden, temeer daar Belgacom geen inkomensverlies lijdt wanneer het scenario dat in onderhavige beslissing door het Instituut wordt uitgetekend, door Belgacom wordt gevolgd.

5. OVERZICHT VAN DE HOOFDSTUKKEN VAN DEZE BESLISSING.

5.1. Ter informatie volgt hier een overzicht van de hoofdstukken van deze beslissing :

- Hoofdstuk 1 : Algemene inleiding
- Hoofdstuk 2 : Algemeen document (Main body)
- Hoofdstuk 3 : General Terms and Conditions
- Hoofdstuk 4 : Service Descriptions
- Hoofdstuk 5 : Technische Specificaties en Spectrum Management
- Hoofdstuk 6 : Billing and accounting
- Hoofdstuk 7 : Planning and Operations (P&O)
- Hoofdstuk 8 : Informatiesystemen
- Hoofdstuk 9 : Service Level Agreement (SLA)
- Hoofdstuk 10 : Improved Service Level Agreement (ISLA)
- Hoofdstuk 11 : Pricing
- Hoofdstuk 12 : Colocation
- Hoofdstuk 13 : Aspect «initial information available to beneficiary»
- Hoofdstuk 14 : Escalation Procedure
- Hoofdstuk 15 : Backhaul lines
- Hoofdstuk 16 : Varia

5.2. La proposition d'offre de référence BRUO 2005 fournie par Belgacom en annexe de son courrier remis par porteur à l'Institut le 15 septembre 2005, complétée par un e-mail du 14 octobre 2004 l'est en deux versions : une version "sans track changes" et une version "avec track changes". La proposition de Belgacom en matière de colocalisation est exclusivement "sans track changes", et un e-mail de Belgacom du 20 septembre 2004 confirme qu'aucune modification par rapport au cadre actuel en vigueur n'aurait été opérée par Belgacom lors de la rédaction de cette proposition. A l'examen des versions "avec track changes" remis par Belgacom, il appert que les documents d'origine, sur base desquels les "track changes" sont précisés ne sont pas homogènes. En effet, certains documents d'origine sont des documents originaux de BRUO 2004 dans leur version approuvée par l'Institut tandis que certains autres documents d'origine ont une origine indéfinie, non précisée par Belgacom, et en tout cas sont des documents non approuvés par l'Institut et non

publiés par Belgacom. Ces derniers documents, dans leur version "track change", sont donc inexploitable en tant que "track changes" vu l'incertitude et le flou de la base d'origine de ces documents. Deze handelswijze vanwege Belgacom verbaast het Instituut, temeer daar Belgacom dit nooit mondeling of schriftelijk heeft vermeld, toegelicht of gemotiveerd. Derhalve kan het Instituut niets anders dan vaststellen dat Belgacom minstens de schijn creëert een nuttige verificatie van de betreffende documenten en desgevallend hun goedkeuring te willen bemoeilijken of vertragen. Dans la suite du texte de la présente décision, les documents avec origine précise de document approuvés par l'Institut de BRUO 2004 seront dénommés "type A" et les documents avec origine de documents non approuvés par l'Institut seront dénommés "type B".

5.3. Le courrier remis par porteur à l'Institut le 15 septembre 2005 par Belgacom précise in extenso la volonté de Belgacom de s'en tenir à une stabilisation des conditions BRUO par rapport à celles en vigueur actuellement, et ce, en attendant les résultats des analyse de marchés à effectuer dans le cadre du nouveau cadre réglementaire. Comme exception à cette stabilisation, Belgacom cite expressément les improved SLA, les migrations, certains coûts d'installation et le prix du shared pair en BRUO.

L'Institut est favorable à cette stabilisation et, dans le cadre de la présente décision, s'en tiendra uniquement à favoriser cette stabilisation et à ne procéder à des modifications que lorsque strictement indispensable du chef de l'Institut. En effet, les documents BRUO en vigueur dans le cadre actuel ont créé un cadre stable et correspondent à une demande et une attente réelle vu la croissance observée au cours des années 2003 et 2004. De plus, ces documents sont les résultats d'avis contraignants et de décisions dans un cadre exhaustif de motivation du chef de l'Institut. Dans le cas où dans la présente décision, un document du cadre actuel en vigueur est repris comme étant celui à incorporer par Belgacom dans l'offre de référence BRUO 2005, en lieu et place du document incorporé par Belgacom dans sa proposition d'offre de référence BRUO 2005, sans autre explication ni motivation du chef de Belgacom, l'Institut argumente qu'une motivation explicite pour cette injonction à Belgacom n'est pas opportune et qu'une référence générale au fait que ces documents sont les résultats d'avis contraignants et de décisions dans un cadre exhaustif de motivation du chef de l'Institut est suffisant et ne sera pas répété dans un but de clarté et pour améliorer la lisibilité de la présente décision. L'Institut se réfère aussi au point 4.4. du présent chapitre.

Ceci implique que l'Institut, dans le cadre de la présente décision, reverra les tarifs sur base du modèle de coûts utilisé lors de la fixation des tarifs BRUO 2004, et sur base des mêmes hypothèses et méthodes d'estimations. En outre, une décision détaillée est prise en ce qui concerne les improved SLA. Dans le cas des migrations, comme explicité dans le chapitre concerné, une adaptation en profondeur ne sera pas nécessaire.

HOOFDSTUK 2 ALGEMEEN DOCUMENT (MAIN BODY)

1. INLEIDING

De wijzigingen die in dit hoofdstuk aan Belgacom worden opgelegd, hebben betrekking op het document "Belgacom's Reference ULL Offer for Telecommunications Operators (Main body)", versie 1.0. de dato 15.09.2004".

2. ALGEMENE OPMERKINGEN.

Ce document a été reçu en une version sans track changes et en deux versions avec track changes, sans explication ni motivation du chef de Belgacom. Il s'agit donc d'un document "type A et B". Ceci provoque une certaine confusion zonder dat Belgacom hierover enige uitleg of motivering verstrekte.

Ce document ne nécessite pas de modifications par rapport au cadre actuel en vigueur, sauf les modifications motivées par l'Institut et données ci-dessous.

Ceci signifie donc que ce document du cadre actuel en vigueur est à utiliser et incorporer par Belgacom dans l'offre de référence BRUO 2005, en lieu et place du présent document incorporé par Belgacom dans sa proposition d'offre de référence BRUO 2005, sans autre explication ni motivation du chef de Belgacom.

3. BIJZONDERE OPMERKINGEN.

Nr.	Page, Point et paragraphe (le cas échéant) (du document du cadre actuel en vigueur.)	Modifications à apporter	Motivation
1.	p. 10 pt. 8	Dans la liste entre parenthèses concernant le mot "XDSL", les mots "ADSL2, ADSL2+, enhanced SDSL," sont à ajouter.	En effet, il s'agit d'être le plus exhaustif possible dans cette liste. Bovendien suggereert het weglaten van deze nieuwe technologieën een a priori tegenkating vanwege Belgacom, hetgeen door het Instituut als dusdanig niet aanvaard kan worden. Suite à la consultation du 08 novembre 2004, Belgacom mentionne que selon elle il est inutile d'être exhaustif dans le cadre de BROBA.(sic). L'Institut répond à cela que l'exhaustivité visée par l'Institut est motivée aussi ici dans le cadre de BRUO.
2.	p. 12 pt. 20	In fine, la phrase suivante est à ajouter : "In the event of doubt, contacting Belgacom is without prejudice to any clarification of the reference offer given by	En effet, dans le doute, il est normal que ce soit l'IBPT qui ait le dernier mot quant à l'interprétation à donner, vu que l'Institut a approuvé le document en connaissance

		the BIPT."	de cause.
3.	p. 18 pt. 51	In fine, il y a lieu d'ajouter : "No party (either Belgacom or a Beneficiary) is allowed to use other type of loops or another technology until this type or technology is added to the Annex C, unless exception allowed by BIPT. "	En effet, il y a lieu de veiller à une non-discrimination. Suite à la consultation du 08 novembre 2004, Belgacom mentionne l'inacceptabilité de cette clause, et par là même exige une discrimination entre Belgacom et les Bénéficiaires. L'Institut répond que le principe de non-discrimination est inscrit dans la loi pour des Bénéficiaires se trouvant dans des situations identiques.
4.	p. 19 pt. 56	Le texte de ce point 56 est à supprimer et remplacer par : "The shared pair service requires that a single line PSTN or ISDN BA Belgacom service can be in service for the user. When this single line PSTN of ISDN BA is effectively in service, the shared pair service is called "shared pair with Belgacom voice". When this single line PSTN of ISDN BA is not in service, the shared pair service is called "shared pair without Belgacom voice".	L'Institut estime opportun d'utiliser ce vocabulaire plus clair et plus proche d'une réalité technique. Il est sans doute opportun de préciser que tant que la ligne dégroupée comporte un splitter, elle est à considérer comme "shared pair", puisque le Bénéficiaire n'a pas accès à la bande téléphonique.
5.	p. 20 pt. 63	Le texte de ce point 63 est à supprimer et à remplacer par : "Belgacom will inform the Beneficiary that the Shared pair with Belgacom voice service has been converted to a shared pair without Belgacom voice service, and vice versa. This change does not affect the Beneficiary, except, if any, a change of rental fee. For the change to shared pair without voice , and to shared pair with voice, no conversion fee is applicable. The Beneficiary has, at any time, the possibility to ask for a conversion from its shared pair without voice to a raw copper, and this will free up a dedicated splitter. In this case, a special conversion fee is applicable."	L'Institut estime opportun d'utiliser ce vocabulaire plus clair et plus proche d'une réalité technique. Il est sans doute opportun de préciser que tant que la ligne dégroupée comporte un splitter, elle est à considérer comme "shared pair", puisque le Bénéficiaire n'a pas accès à la bande téléphonique.

HOOFDSTUK 3 GENERAL TERMS AND CONDITIONS

1. INLEIDING

De wijzigingen die in dit hoofdstuk aan Belgacom worden opgelegd, hebben betrekking op het document "Belgacom's Reference ULL Offer for Telecommunications Operators General Terms and conditions", versie 1.0. de dato 15.09.2004".

Bij de hierna volgende opmerkingen moet worden gepreciseerd dat het de begunstigde en Belgacom vrij² staat om te onderhandelen over de bepalingen van de general terms and conditions en die als een resultaat van de onderhandelingen te wijzigen, met dien verstande evenwel dat in geen enkel geval de general terms and conditions een clause of bepaling mogen bevatten die onverenigbaar is met de reglementaire bepalingen inzake BRUO of met de beslissing van het BIPT over BRUO.

2. ALGEMENE OPMERKINGEN.

Ce document a été reçu en une version sans track changes et en deux versions avec track changes, sans explication ni motivation du chef de Belgacom. Il s'agit donc d'un document "type A et B". Ceci provoque une certaine confusion zonder dat Belgacom hierover enige uitleg of motivering verstrekte.

Ce document ne nécessite pas de modifications par rapport au cadre actuel en vigueur, sauf les modifications motivées par l'Institut et données ci-dessous.

Ceci signifie donc que ce document du cadre actuel en vigueur est à utiliser et incorporer par Belgacom dans l'offre de référence BRUO 2005, en lieu et place du présent document incorporé par Belgacom dans sa proposition d'offre de référence BRUO 2005, sans autre explication ni motivation du chef de Belgacom.

3. BIJZONDERE OPMERKINGEN

Nr.	Page, Point et paragraphe (le cas échéant) (du document du cadre actuel en vigueur.)	Modifications à apporter	Motivation
1.1.	p. 6 pt. 28 p. 9 pt. 50	In fine, le texte suivant est à ajouter : "in any case, Belgacom will not make any publicity or remarks to the detriment of the Beneficiary or its image. Belgacom must in all circumstances stay neutral, in accordance with the technical nature of its intervention. Where Belgacom makes use of standard documents vis à vis	En effet, suite à une réaction d'un Bénéficiaire lors de la consultation du 24 septembre 2004 il appert opportun de préciser cela vu le contexte concurrentiel.

² De begunstigde heeft dus recht op de bepalingen van het referentieoffer in zijn geheel, of delen ervan, naar keuze van die begunstigde.

		users, it wil submit these for prior approval by the BIPT."	
1.2.	p. 12 pt. 82	Le chiffre "15" est à remplacer par "30".	En effet, suite à une réaction d'un Bénéficiaire lors de la consultation du 24 septembre 2004 il appert opportun de modifier ce chiffre dans un cadre de cohérence et de possibilité opérationnelle.
1.	p. 15 pt. 93 et 95	Après "advisors" il y a lieu d'ajouter ",resellers".	En effet, suite à une réaction d'un Bénéficiaire lors de la consultation du 24 septembre 2004 il appert opportun de faire cet ajout vu que les resellers nécessitent aussi ce genre d'information.

4. DOCUMENT "ADDENDUM TO THE RAW COPPER/SHARED PAIR AGREEMENTS BETWEEN */*** AND BELGACOM"**

De wijzigingen die in dit hoofdstuk aan Belgacom worden opgelegd, hebben betrekking op het document "Addendum to the Raw Copper / Shared Pair Agreements between ***/*** and Belgacom", versie 1.0. de dato 15.09.2004".

Il s'agit d'un document "type B".

Ce document ne nécessite pas de modifications par rapport au cadre actuel en vigueur.

Ceci signifie donc que ce document du cadre actuel en vigueur est à utiliser et incorporer par Belgacom dans l'offre de référence BRUO 2005, en lieu et place du présent document incorporé par Belgacom dans sa proposition d'offre de référence BRUO 2005, sans autre explication ni motivation du chef de Belgacom.

HOOFDSTUK 4 SERVICE DESCRIPTIONS

1. INLEIDING

De hierna volgende opmerkingen zijn gebaseerd op de volgende ontwerpen van Service Descriptions die op 15/09/2004 per drager aan het BIPT bezorgd werden door Belgacom in het kader van haar verplichtingen inzake BRUO 2005 :

"Annex B 1.1 Service Description 2010 - version 1.0, 15/09/2004"
"Annex B 1.2 Service Description 2030 - version 1.0, 15/09/2004",
"Annex B 1.3 Service Description 2035 - version 1.0, 15/09/2004",
"Annex B 1.4 Service Description 2040 - version 1.0, 15/09/2004",
"Annex B 1.4 & B 2.4. Service Description 2040 & 3040 Appendix A - version 1.0, 15/09/2004",
"Annex B 1.4 & B 2.4. Service Description 2040 & 3040 Appendix B - version 1.0, 15/09/2004",
"Annex B 1.5 Service Description 2015 - version 1.0, 15/09/2004",
"Annex B 1.6 Service Description 2045 - version 1.0, 15/09/2004",
"Annex B 1.7 Service Description 2050 - version 1.0, 15/09/2004",
"Annex B 1.8 Service Description 2011 - version 1.0, 15/09/2004",
"Annex B 2.1 Service Description 3010 - version 1.0, 15/09/2004",
"Annex B 2.2 Service Description 3030 - version 1.0, 15/09/2004",
"Annex B 2.3 Service Description 3035 - version 1.0, 15/09/2004",
"Annex B 2.4 Service Description 3040 - version 1.0, 15/09/2004",
"Annex B 2.5 Service Description 3015 - version 1.0, 15/09/2004",
"Annex B 2.6 Service Description 3045 - version 1.0, 15/09/2004",
"Annex B 3 - version 1.0, 15/09/2004" .

2. ALGEMENE OPMERKINGEN

Il s'agit de documents "type B".

Ces documents ne nécessitent pas de modifications par rapport au cadre actuel en vigueur, sauf les modifications motivées par l'Institut et données ci-dessous.

Ceci signifie donc que les documents du cadre actuel en vigueur sont à utiliser et incorporer par Belgacom dans l'offre de référence BRUO 2005, en lieu et place des présents documents incorporés par Belgacom dans sa proposition d'offre de référence BRUO 2005, sans autre explication ni motivation du chef de Belgacom.

3. BIJZONDERE OPMERKINGEN

Nr.	Page, Point et paragraphe (le cas échéant) (du document du cadre actuel en vigueur.)	Modifications à apporter	Motivation
Annex B3 – Migrations to BRUO			
1.	p.2 pt. 1	In fine, il y a lieu d'ajouter : "For the sake of clarity : this covers as well the scenario of an active loop with Belgacom (voice subscription) changed to a Raw Copper (or Shared Pair without	En effet, suite à une réaction d'un Bénéficiaire lors de la consultation du 24 septembre 2004 il appert opportun de faire cet ajout en vue d'éviter tout malentendu à propos de ce cas, à priori

		voice)."	évident.
2.	p. 2 pt.3	<p>Le texte de ce point est à supprimer et à remplacer par le texte suivant : "The Beneficiary will be responsible for dealing with claims for damages or penalties issued by the (end-) User as a result of the migration, including its impact on the performance of the voice service or the interruption of this service. Belgacom shall not be held liable for damage resulting from the performance of the migration service and particularly from the interruption of the voice service if any as a consequence of the performance of the migration service requested by the Beneficiary, unless this damage is due to an intentional fault or gross negligence by Belgacom. Where applicable, the Beneficiary will indemnify Belgacom for damage as a result of the migration, including its impact on the performance of the voice service or the interruption of this service, unless where this damage is due to an intentional fault or gross negligence by Belgacom."</p>	<p>En effet, suite à une réaction d'un Bénéficiaire lors de la consultation du 24 septembre 2004 il appert opportun de faire ce remplacement résultant en un texte plus cohérent, et incluant la notion de " intentional fault or gross negligence by Belgacom".</p>
3.	p. 3 pt. 5	<p>Après le point 5, un point 6 est à ajouter (ceci résulte en une renumérotation des points suivant ce nouveau point 6) avec le texte suivant : "Migrations entailing a change from an active loop (Belgacom voice subscription) to a Raw Copper (or Shared Pair without voice), except in the case of porting of the number, will require an additional prior authorization of the (end-) user. Through this additional authorization, set out in the LoA with regard to the migration from Belgacom ADSL or from Belgacom SDSL, the (end-) user authorizes the Beneficiary to terminate its active voice subscription with Belgacom and declares that he will fulfil all its contractual obligations arising from its active voice subscription with Belgacom until the date of the LoA. In case of doubt Belgacom will be allowed to request a copy of the letter of authorization of a specific (end-) user. The Beneficiary will forward such copy to Belgacom within a delay of 3 working days."</p>	<p>En effet, suite à une réaction d'un Bénéficiaire lors de la consultation du 24 septembre 2004 il appert opportun de faire cet ajout, dans un cadre de cohérence avec le changement imposé au point 1 ci-dessus.</p>

HOOFDSTUK 5 TECHNICAL SPECIFICATIONS AND SPECTRUM MANAGEMENT

1. INTRODUCTION

Des éléments que l'Institut a pu percevoir lors de la consultation menée à propos du BRUO, il est apparu que l'aspect "Spécifications Techniques et Spectrum Management" est perçu comme un élément du processus rendant opportun ou possible le choix d'utiliser les possibilités en matière d'accès à la boucle locale offertes par le Règlement du Parlement Européen et du Conseil.

2. PHILOSOPHIE GENERALE DU BUT POURSUIVI.

Tout d'abord, il y a lieu de souligner que les obligations imposées à Belgacom en vertu des dispositions réglementaires en matière de dégroupage de la boucle locale, et en matière de Spectrum Management en particulier, ne peuvent être de nature à imposer à cet opérateur des obligations démesurées ou déraisonnables.

Par ailleurs, il importe également de noter que les candidats bénéficiaires ne peuvent se voir fixer des règles techniques ou des usages qui ont pour résultat de freiner la mise sur le marché des services de télécommunication (qui sont conformes au cadre réglementaire) envisagés par ces candidats bénéficiaires, sans raison technique fondée .

Il est sans doute utile de rappeler ici certains principes généraux qui ont été suivis :

- non-discrimination. (par exemple : Belgacom et les bénéficiaires doivent suivre les mêmes règles techniques.)
- transparence.
- le but de favoriser le développement de la concurrence est expressément repris dans la portée et le champ d'application du Règlement européen.

L'Institut estime primordial de répéter ces aspects in extenso dans un cadre technique également.

Il est important de noter que, depuis la publication de l'avis de l'IBPT concernant BRUO 2001, Belgacom, un certain nombre de constructeurs d'équipements et un certain nombre d'opérateurs ont participé de manière régulière et active au "Task Group Spectrum Management".

Pour ces raisons, l'Institut considère que ce présent chapitre 5 de l'avis est de nature évolutive, et que, au fur et à mesure que le "Task Group Spectrum Management" proposerait une évolution motivée de ces aspects, l'Institut se réserve le droit, dans la mesure de ses compétences légales, de décider des modifications eu égard à la complexité technique, à l'évolution technologique et à l'évolution de la normalisation, suivant les principes généraux déjà exprimés plus haut.

Il est sans doute opportun de préciser quelques principes généraux :

- L'introduction dans le réseau de nouvelles technologies doit être autorisée par l'Institut, dans un souci d'efficacité de "spectrum management". Ceci vaut, suite au principe non-discrimination, également dans le cas de Belgacom.
- Un objectif général est de veiller à un "cable fill maximum". Ceci implique que, lors de l'analyse de la compatibilité spectrale des différentes technologies autorisées à être exploitées, cette analyse veillera, entre autres aspects, à ce qu'un nombre maximum de paires au sein d'un même câble puissent être exploitées dans ce cadre. Ceci implique généralement que ce choix a pour conséquence une acceptation implicite de restriction éventuelle de performances en terme de dégradation dont il importe de percevoir la nature acceptable.

En vertu de ces principes, il est clair qu'une notion de "protected services" est nécessaire en vue d'évaluer de manière objective la notion de "compatibilité" spectrale. Force est de constater qu'en matière d'ADSL, les positions continuent dans le cadre BRUO 2005 par rapport au cadre BRUO 2004 à diverger fortement. Il est cependant clair qu'une notion de "protected services" ne se limite pas à une notion de "bit rate" mais est aussi à ventiler selon la longueur de la paire utilisée et selon l'environnement de bruit et d'autres éléments perturbateurs. Dans ces conditions, l'Institut ne se prononce pas actuellement quant à cette notion de "protected services" qui sera analysée plus avant au sein du "Task Group Spectrum Management". Ceci a pour corollaire qu'il convient d'être très prudent dans la notion de "perturbations" en terme de "paires perturbatrices" ("disturber") et de paires "pertubées" ("victim").

Ceci implique que certains principes de non-discrimination doivent également rester à l'esprit :

- Vu que dans la pratique actuelle il n'y a pas de vrai problème observé une première approche en cas de problème ponctuel est de rechercher au cas par cas une solution pragmatique par essai et erreur. Ceci implique par exemple la recherche d'une paire alternative (via permutation de paires au niveau LEX, LDC ou KVD, voire au niveau de l'introduction-câble sur le site de l'utilisateur, lorsque opportun).
- Une approche "LIFO" (Last In First Out) est aussi opportune dans les cas hypothétiques où une approche pragmatique par essai et erreur n'a pas donné de solution acceptable (au sens de "protected services"). Ceci implique par exemple que des utilisateurs en service au niveau LEX ne peuvent être dans l'obligation d'être mis hors service ou de devoir être transférés sur d'autres équipements sous prétexte qu'un (des) utilisateur(s) au niveau LDC ont été mis en service.

Suite à la consultation du 08 novembre 2004, Belgacom mentionne les discussions ayant lieu au sein du Task Group Spectrum Management et fait des propositions en terme qu'une technique DSL est "best effort", que l'approche LIFO est conceptuellement inexacte et qu'il n'y a actuellement pas de saturation spectrale du réseau cuivre. L'Institut répond que ces discussions et les propositions de Belgacom ne sont pas incompatibles avec la décision présente, qui par ailleurs reprend les mêmes éléments que le cadre 2004. En effet, une technique DSL n'est pas uniquement "best effort" mais doit pouvoir permettre un minimum de garantie, de manière non discriminatoire; l'approche LIFO visée par l'Institut est une solution

de "dernier recours" et l'approche générale visée par l'Institut vise justement à retarder voire empêcher une saturation spectrale.

Actuellement, dans le cadre de paires dégroupées de "type 2", la notion de "pair selection" est d'application. Cette notion a pour origine principale la présence de paires sur lesquelles des technologies HDB3 et HDSL-2B1Q sont exploitées dans un cadre 2 Mbps. Ces technologies sont fortement perturbatrices et ne sont pas autorisées d'exploitation par les bénéficiaires dans le cadre du dégroupage de la boucle locale. Belgacom a été autorisée à maintenir en exploitation ces paires. Il est un fait établi que la technologie HDB3 est obsolète, et de nature très perturbatrice en terme de "Spectrum Management". Il est également établi que la technique HDSL 2B1Q, bien que moins perturbatrice que HDB3, n'est pas la meilleure solution pour "préserver" l'avenir dans un cadre de "perturbation minimale". Pour ces raisons, l'IBPT continue à considérer comme règle à suivre l'interdiction formelle pour les bénéficiaires d'utiliser une technologie basée sur HDSL et SDSL 2B1Q. Par ailleurs, vu le faible nombre relatifs de telles paires exploitées par Belgacom, le risque qu'une demande de dégroupage soit rejetée pour une raison liée au fait de la présence d'une ou de plusieurs paires en service exploitées par Belgacom en technologies HDB3 et HDSL-2B1Q est très faible et ne s'est pas, selon les informations recueillies par l'Institut, encore produit. Belgacom a par ailleurs confirmé son engagement à ne plus déployer de nouveaux systèmes HDB3, et en mentionne une diminution progressive des systèmes en service, pour des raisons de suppression ou de remplacement. En ce qui concerne les systèmes HDSL 2B1Q Belgacom confirme une très faible progression du nombre de systèmes en service, une dispersion assez grande dans le réseau.

Ceci étant écrit, cette situation ne peut perdurer indéfiniment. Par le présent avis, l'Institut confirme dans le cadre BRUO 2005, par rapport au cadre BRUO 2004 que Belgacom est enjoint de mettre en oeuvre une proposition concrète à moyen terme visant à arrêter la mise en service de nouveaux systèmes HDSL 2B1Q et à réduire de façon progressive le nombre de systèmes HDB3 et HDSL-2B1Q en service. Par moyen terme, il est entendu qu'une mise en service de nouveaux systèmes devra être arrêtée dans les vingt jours suivant la date de publication de la présente décision et que la base installée devra être rendue obsolète au 20 décembre 2006, sur une base linéaire temporelle. Cette mise en oeuvre concrète doit parvenir à l'Institut endéans les 30 jours ouvrables à dater de la publication de la présente décision. L'Institut estime opportun d'attirer l'attention de Belgacom sur la proximité de l'échéance. Suite à la consultation du 08 novembre 2004, Belgacom mentionne son désaccord avec ce phase-out sans ajouter de motivation pour ce désaccord. Belgacom se réfère aux procédures en instance près la cour d'appel et le conseil d'Etat pour justifier sa réserve. L'Institut répond que les procédures en cours ne sont pas suspensives, et ne sont pas de nature à interdire à l'Institut de répéter sa décision dans le cadre 2005. Het Instituut verbaast er zich trouwens over dat Belgacom zich nu tegen het laten verdwijnen van de betreffende techniek HDB3 kant, terwijl Belgacom daar eerder mee akkoord ging,

3. AVIS DETAILLE SUR LE DOCUMENT "ANNEXE C" FOURNI PAR BELGACOM

De wijzigingen die in dit hoofdstuk aan Belgacom worden opgelegd, hebben betrekking op het document "Annex C Belgacom Raw copper and shared pair products : technical specifications", versie 1.0. de dato 15.09.2004".

Il s'agit d'un document "type B".

Ce document ne nécessite pas de modifications par rapport au cadre actuel en vigueur. , sauf les modifications motivées par l'Institut et données ci-dessous.

Ceci signifie donc que ce document du cadre actuel en vigueur est à utiliser et incorporer par Belgacom dans l'offre de référence BRUO 2005, en lieu et place du présent document incorporé par Belgacom dans sa proposition d'offre de référence BRUO 2005, sans autre explication ni motivation du chef de Belgacom.

Nr.	Point, paragraphe et page (du document du cadre actuel en vigueur.)	Modifications à apporter	Motivation
1	p. 16 pt. 73	<p>Le texte du point 73 est à supprimer et à remplacer par : "VDSL is allowed for deployment by Belgacom in the (sub)loop with the frequency plan 998 and the modulation code DMT (discrete multitone), under the condition that a regulation of the power transmitted would be possible so that the power transmitted at KVD (or LDC) level does not go above the power that should exist if power would have been transmitted at LEX level on the same pair . Belgacom has to act with due diligence (as a "bonus pater familias") knowing that a decision to permit the deployment of ADSL2+ and enhanced SDSL could be possible. Deployment of ADSL2 and ADSL2+ is allowed (for testing only) for a limiting number of lines (maximum 50 at the same time per Beneficiary) with preliminary mention to BIPT and Belgacom."</p>	<p>Ceci est cohérent avec la communication de l'Institut du 28 octobre 2004 à cet égard. Suite à la consultation du 08 novembre 2004, Belgacom se demande si la mention de VDSL ici signifie que l'Institut étend l'offre de référence à VDSL. L'Institut répond que le cadre 2004 faisait déjà référence à VDSL. Suite à la consultation du 08 novembre 2004, Belgacom mentionne l'impossibilité d'appliquer la condition technique mentionnée par l'Institut. L'Institut répond que cette impossibilité technique peut être levée par une adaptation software / firmware et que celle ci vise justement à éviter que Belgacom ferme pour des autres raisons que des raisons techniques, la porte au déploiement éventuel futur de ADSL2 ou ADSL2+. Het Instituut heeft Belgacom trouwens in een brief opgedragen om zich wat betreft de introductie van VDSL en gelijkaardige diensten (ADSL2, ADSL2+) te gedragen als een bonus pater familias, hetgeen, zo werd trouwens duidelijk in deze brief vermeld, inhoudt dat Belgacom rekening houdt met de mogelijke introductie van ADSL2 en ADSL2+ en deze niet d'office onmogelijk maakt. Dit werd ook meegedeeld aan de markt door het BIPT met een mededeling van 29 oktober 2004.</p> <p>Suite à la consultation du 08 novembre 2004, Belgacom mentionne que la tenue de test ne tombe pas sous les obligations légales du dégroupage. L'Institut répond que cela est inexact mais fixe un nombre maximum de lignes par Bénéficiaire. Suite à la consultation du 08 novembre 2004, Belgacom mentionne qu'elle</p>

			n'acceptera sous aucun prétexte la tenue de test sur son réseau cuivre alors que le Bénéficiaire a d'autres moyens de le faire. L'Institut répond que dans le cadre de non-discrimination cette possibilité doit être ouverte vu que Belgacom fait, ou a fait, elle même des tests en temps réel par exemple en matière de VDSL.
--	--	--	--

4. CONCLUSION

En cas d'usage non prévu dans le cadre prévu ici, à la fois dans le cas d'accès partagé et dans le cas de la boucle locale totalement dégroupée, le bénéficiaire, et le cas échéant, Belgacom ou un constructeur d'équipement, est invité à poser la question à l'agenda d'une session de la Task Group Spectrum Management. Sur la base d'une proposition, ou de sa propre initiative, l'Institut décidera de la voie à suivre.

L'Institut considère cette décision comme évolutive, examinera et émettra sur une base continue, des décisions de modifications imposables au sens de la réglementation. Ceci s'opère de la propre initiative motivée de l'Institut ou au fur et à mesure de propositions motivées du Task Group Spectrum Management, au sein duquel Belgacom peut donc également faire des propositions de ce type, eu égard à la complexité technique, à l'évolution technologique et à l'évolution de la normalisation, suivant les principes généraux déjà exprimés plus haut.

HOOFDSTUK 6 BILLING AND ACCOUNTING

1. INLEIDING

De hierna volgende opmerkingen zijn gebaseerd op de documenten :

"Annex D1: billing and accounting document – version 1.0, 15/09/2004" (hetgeen betrekking heeft op Raw Copper).

"Annex D2 : billing and accounting document – version 1.0, 15/09/2004" (inzake Shared Pair).

"Annex D3 : prepayment Terms and conditions – version 1.0, 15/09/2004".

2. ALGEMENE OPMERKINGEN

Il s'agit de documents "type B".

Ces documents ne nécessitent pas de modifications par rapport au cadre actuel en vigueur, sauf les modifications motivées par l'Institut et données ci-dessous

Ceci signifie donc que les documents du cadre actuel en vigueur sont à utiliser et incorporer par Belgacom dans l'offre de référence BRUO 2005, en lieu et place des présents documents incorporés par Belgacom dans sa proposition d'offre de référence BRUO 2005, sans autre explication ni motivation du chef de Belgacom.

3. BIJZONDERE OPMERKINGEN

Nr.	Page, Point et paragraphe (le cas échéant) (du document du cadre actuel en vigueur.)	Modifications à apporter	Motivation
1)	Annex D1 et D2 p. 4 pt. 2.2.	Après les mots "60 days", il y a lieu d'ajouter les mots : "after the due date of the related invoice".	En effet, suite à une réaction d'un Bénéficiaire lors de la consultation du 24 septembre 2004 il appert opportun de faire cet ajout, dans un cadre de cohérence avec le point 4.4. du document. En effet, le "billing data" est à stocker pour usage éventuel lors de contestation, qui ne peut avoir lieu que lorsque la facture a été envoyée et donc, le cas échéant, contestée.

HOOFDSTUK 7 PLANNING AND OPERATIONS (P&O)

1. INLEIDING

De hierna volgende opmerkingen zijn gebaseerd op de documenten :

"Annex E 1: Planning and operations manual raw copper – version 1.0, 15/09/2004"

"Annex E 2: Planning and operations manual shared pair service – version 1.0, 15/09/2004".

"Rush provisioning service : addendum to the Planning and Operations Manual for Raw Copper and Shared Pair - version 1.0, 15/09/2004".

2. ALGEMENE OPMERKING

Il s'agit de documents "type B".

Ces documents ne nécessitent pas de modifications par rapport au cadre actuel en vigueur.

Ceci signifie donc que les documents du cadre actuel en vigueur sont à utiliser et incorporer par Belgacom dans l'offre de référence BRUO 2005, en lieu et place des présents documents incorporés par Belgacom dans sa proposition d'offre de référence BRUO 2005, sans autre explication ni motivation du chef de Belgacom.

HOOFDSTUK 8 INFORMATIESYSTEMEN

1. INLEIDING

Deze opmerkingen zijn gebaseerd op het document "Annex F Operational Software Systems (OSS) – version 1.0, 15/09/2004" .

2. ALGEMENE OPMERKING

2.1. De automatisering van de XML-tool is slechts gebeurd als éénrichtingsverkeer van de begunstigde naar Belgacom.

2.2. Het BIPT zal aan de hand van technische informatie bezorgd door Belgacom de informatiesystemen nader bekijken om zo een duidelijk beeld te krijgen van de informatiestromen van begunstigde naar Belgacom en omgekeerd. Zodoende zal het Instituut ook het probleem van het groot aantal "rejects" nader bestuderen in de loop van volgend jaar.

2.3. Il s'agit d'un document "type B".

Ce document ne nécessite pas de modifications par rapport au cadre actuel en vigueur, sauf les modifications motivées par l'Institut et données ci-dessous.

Ceci signifie donc que le document du cadre actuel en vigueur est à utiliser et incorporer par Belgacom dans l'offre de référence BRUO 2005, en lieu et place du présent document incorporé par Belgacom dans sa proposition d'offre de référence BRUO 2005, sans autre explication ni motivation du chef de Belgacom.

3. BLIJZONDERE OPMERKINGEN

Nr.	Page, Point et paragraphe (le cas échéant) (du document du cadre actuel en vigueur.)	Modifications à apporter	Motivation
1.		<p>Dans le cadre BRUO 2005, l'Institut estime qu'il y a lieu de donner accès aux systèmes OSS de Belgacom de manière non discriminatoire par rapport aux services retail de Belgacom..</p> <p>Suite à diverses réunions de coordination, et aux réponses partielles de Belgacom quant à des questions posées à ces occasions.(par exemple le courrier de Belgacom sous référence OA04-1036-1143-OUT/ULL-BRUO04/WDR/fd du 30 septembre 2004), il appert que les services retail de Belgacom travaillent par accès direct à des banques de données, tandis que les bénéficiaires de BRUO sont tenus de travailler via des procédures XML ou Web, sources de lenteur et de blocage.</p> <p>Belgacom est tenue, par la présente</p>	<p>La motivation est à trouver directement dans les obligations de Belgacom précisées au point C dans l'annexe du RÈGLEMENT (CE) N o 2887/2000 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL (du 18 décembre 2000) relatif au dégroupage de l'accès à la boucle locale, dont l'application reste assurée par l'art. 27, alinéa 2, de la nouvelle directive cadre. En effet, vu l'automatisation des systèmes informatiques utilisés par certains bénéficiaires, vu le cadre nondiscriminatoire dans lequel doit être placée la présente offre de référence, cette intégration par accès direct est raisonnable, nécessaire et techniquement possible.</p> <p>En effet, suite à une réaction de la</p>

		<p>décision, à faire évoluer ses systèmes OSS mis à disposition dans le cadre BRUO.</p> <p>Dans un premier stade, dans un délai d'un mois à dater de la publication de la présente décision, Belgacom communique à l'Institut la liste exhaustive des systèmes d'accès OSS mis à disposition de ses divisions retail.</p> <p>Dans un second stade, des décisions ultérieures seront prises par l'Institut, dans le cadre de ses compétences légales, en vue de voir l'opportunité de faire évoluer certains systèmes mis à disposition dans le cadre BRUO et d'identifier ceux-ci. Dans ce cadre, l'Institut consultera le marché dans un esprit d'efficacité et de transparence.</p>	<p>platform, et de deux bénéficiaires, lors de la consultation du 24 septembre 2004 il appert opportun de préciser ces aspects et de combiner accès automatisable (via XML, par exemple) avec accès direct. De toutes façons, les outils Web actuellement disponibles ne sont pas suffisants.</p> <p>Suite à la consultation du 08 novembre 2004, Belgacom mentionne qu'il faut d'abord déterminer les besoins avant d'examiner les possibilités. L'Institut répond que les possibilités actuelles offertes aux Bénéficiaires ne sont pas suffisantes, et doivent être étendues dans un cadre de non discrimination. Seul un examen des possibilités offertes par Belgacom à ses divisions retail peut permettre à l'Institut de voir plus clair quant à cette non discrimination.</p>
2.		<p>L'Inquiry tool de Belgacom devra être basé sur la notion de NIS (Nationaal Instituut voor de Statistiek) street id, endéans 6 mois à dater de la publication de la présente décision.</p>	<p>En effet, et par référence au point 2.2. ci-dessus, il appert qu'un nombre significatif de rejets a pour origine des problèmes d'orthographe d'adresse, et suite à une réaction d'un Bénéficiaire lors de la consultation du 24 septembre 2004 il appert opportun d'utiliser la notion de NIS street id, qui est connue des systèmes de Belgacom., en die voor iedereen een eenvoudig uniform consulteerbaar systeem is.</p> <p>Suite à la consultation du 08 novembre 2004, Belgacom mentionne que le délai de trois mois est trop court, sans donner d'autre proposition. Het Instituut kan aannemen dat de implementatie van het NIS-systeem tijd vergt, en dat bovendien andere aspecten van deze beslissing dringender van aard zijn; het stelt derhalve de implementatietermijn vast op 6 maanden</p>
3.		<p>Une synchronisation automatique entre les processus de number portability et de BRUO (mise à disposition, modification, migrations etc...) devra être mise en place par Belgacom endéans 6 mois à dater de la présente décision. Une synchronisation « manuelle pragmatique » devra être mise en place par Belgacom endéans le mois à dater de la présente décision.</p> <p>Belgacom informera l'Institut de la proposition de Belgacom de synchronisation "manuelle pragmatique" 10 jours ouvrables après la date de publication de la présente décision, et de la proposition de Belgacom de</p>	<p>En effet, suite à une réaction d'un Bénéficiaire lors de la consultation du 24 septembre 2004 il appert opportun d'imposer cette synchronisation dans un contexte où le Bénéficiaire peut fort bien fournir un service voix à ses clients via BRUO et à cet effet demande l'application de la portabilité du numéro d'appel. Dans ce cadre, il appert raisonnable et indispensable d'imposer à Belgacom une synchronisation des divers processus de manière à ce que le temps d'interruption du service voix pour le client soit réduit au strict minimum.</p>

		<p>synchronisation automatique 60 jours ouvrables après la date de publication de la présente décision.</p> <p>For the sake of clarity the porting out of a number must not lead to a removal of the BRUO service on the corresponding line.</p>	<p>En effet, une réaction d'un Bénéficiaire à la consultation du 08 novembre 2004 mentionne avec pertinence du chef de l'Institut qu'en aucun cas et à aucun moment l'application de la portabilité ne peut avoir pour effet une interruption par Belgacom, fût elle temporaire, du service fourni dans le cadre BRUO.</p> <p>Er is trouwens geen enkele technische reden waarom een nummeroverdracht een onderbreking van de dienst met zich mee zou brengen. Het onderbreken van de dienst in geval van nummeroverdracht om andere dan bewezen noodzakelijke technische redenen, wordt door het Instituut beschouwt als een onaanvaardbare belemmering van de nummeroverdraagbaarheid en dus van de eerlijke en daadwerkelijke mededinging.</p> <p>Suite à la consultation du 08 novembre 2004, Belgacom mentionne qu'il n'est pas le owner des NP process. L'Institut répond que Belgacom est l'exécutant de ces process dans le cadre des responsabilités de Belgacom et que Belgacom est le owner des process BRUO. Belgacom est donc à même de trouver des solutions au problème posé, et l'Institut s'engage à examiner avec attention et prudence les propositions de Belgacom.</p>
--	--	--	---

HOOFDSTUK 9 SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

1. INLEIDING

De hierna volgende opmerkingen zijn gebaseerd op de documenten :

"Annex G 1. Raw copper Basic Service Level Agreement version 1.0, 15/09/2004".

"Annex G 2. Shared Pair Basic Service Level Agreement version 1.0, 15/09/2004".

2. ALGEMENE OPMERKINGEN

3.1. De performantie van Belgacom inzake haar eigen retaildiensten moet zich uiten in een gelijkwaardige performantie betreffende ontbundeling. Dit is uitdrukkelijk in de Verordening 2887/2000 bepaald;

3.2. Aangezien een SLA in de tijd kan evolueren (meer performantie naarmate men meer ervaring verwerft), moet er een basis-SLA bestaan, met voorwaarden en sancties die van in het begin zijn vastgelegd, en deze basis-SLA kan, met uitdrukkelijk akkoord van het BIPT, in de tijd evolueren.

2.3 Een SLA mag niet als een interne doelstelling van Belgacom worden beschouwd, maar als een doel inzake transparantie en engagement ten opzichte van de markt. Die SLA dient dan ook in zekere zin om de ploegen en de organisatie van Belgacom te dimensioneren ter garantie van die SLA, maar dit is slechts een (onrechtstreeks) gevolg, net als de impact en de samenhang met het P&O-document. Het eerste doel van een SLA is immers het bieden van een set van garanties met daaraan gekoppeld een systeem van sancties dat deze garanties ondersteunt. Of deze sancties geïnterpreteerd worden als een aansporing voor Belgacom om zich te houden aan de verplichtingen van de SLA, of als een (eerste) schadevergoeding voor de begunstigde in geval van een aanrekenbare tekortkoming van Belgacom, doet voor het Instituut niet terzake : essentieel is dat de SLA een onontbeerlijk instrument is om een daadwerkelijke mededinging op het niveau van het aansluitnet mogelijk te maken.

2.4. Il s'agit de documents "type B".

Ces documents ne nécessitent pas de modifications par rapport au cadre actuel en vigueur.

Ceci signifie donc que les documents du cadre actuel en vigueur sont à utiliser et incorporer par Belgacom dans l'offre de référence BRUO 2005, en lieu et place des présents documents incorporés par Belgacom dans sa proposition d'offre de référence BRUO 2005, sans autre explication ni motivation du chef de Belgacom.

Bien que le texte en matière de provisionning soit clair, l'Institut, suite à une réaction d'un Bénéficiaire lors de la consultation du 24 septembre 2004, estime opportun de préciser que le CRD "Customer Request Date" est la date de réalisation "due date" "ready for service date" que Belgacom doit prendre en considération pour la ligne. Cette prise de considération est à prendre au sens strict (sauf cas exceptionnels à motiver par Belgacom vis à vis du Bénéficiaire). Ceci implique que la date de réalisation (où la ligne est mise en service) doit être cette date CRD, et non pas une date antérieure ni postérieure.

HOOFDSTUK 10 : IMPROVED SERVICE LEVEL AGREEMENT

Suite à la décision du Conseil du 26 octobre 2004, le cadre Improved SLA a été défini pour BRUO 2004. Pour autant que nécessaire, il est précisé que le résultat « document ISLA Annex G3 modifié suivant la décision du Conseil du 26 octobre 2004 » est le document « annex G3 » du cadre actuel en vigueur visé par l'Institut.

Le document proposé par Belgacom ne nécessite pas de modifications par rapport au cadre actuel en vigueur, sauf les modifications motivées par l'Institut et données ci-dessous. En effet, dans le cas présent, vu l'étude approfondie, et les consultations menées, ce document est stable. De plus, l'Institut constate que Belgacom suit maintenant l'Institut quant à l'aspect de l'absence de distinction entre "cable trouble" et "connection trouble" et quant à la définition de timers sans pourcentage. De plus, comme déjà mentionné dans la décision du 26 octobre 2004, l'Institut a examiné avec attention les remarques de Belgacom quant au tarif mensuel.

Ceci signifie donc que le document du cadre actuel en vigueur est à utiliser et incorporer par Belgacom dans l'offre de référence BRUO 2005, en lieu et place du présent document incorporé par Belgacom dans sa proposition d'offre de référence BRUO 2005.

Seuls deux aspects font l'objet de mention de modification.

Le premier est que l'ouverture de Trouble tickets doit pouvoir se faire dans un cadre de souplesse inhérente au délai court de levée du dérangement concerné. Ceci est la raison pour laquelle l'Institut décide que le texte suivant doit être inséré au point 4.1. : "Third parties duly mandated by Beneficiary (suppliers, contractors, clients, resellers) and with which the Beneficiary has a contractual relationship, to be proven to Belgacom by the Beneficiary before the issuing of the first trouble ticket, have the right to open trouble tickets directly with Belgacom, under the responsibility of the Beneficiary, who would have to pay wrongfull repair requests under the conditions foreseen in BRUO."

Suite à la consultation du 08 novembre 2004, Belgacom mentionne l'importance de l'information à transmettre par le Bénéficiaire à Belgacom lors de l'ouverture de trouble tickets et en conclut que cela est incompatible avec la décision prise ci dessus par l'Institut. L'Institut répond que justement la décision prise par l'Institut garantit l'exactitude et la plus grande précision de l'information, vu que celle-ci vient de première main, sans passer par un filtre qui peut être source d'erreurs ou de retard. L'Institut souligne également que cela se passe sous la responsabilité du Bénéficiaire concerné, et par conséquent qu'en aucune manière Belgacom n'est lésée ou porte des responsabilités supplémentaires par rapport au cas où le Bénéficiaire ouvre lui même un trouble ticket.

Le second est une révision du tarifs, basé sur le WACC et les Manpower cost décidés par l'Institut pour le cadre 2005. Cette révision des tarifs est donnée en annexe 1.

HOOFDSTUK 11 PRICING

1. INLEIDING

1.1. De hierna volgende opmerkingen zijn gebaseerd op de documenten :

"Annex H 1.1 Price list for service description 2010 and 2015 – version 1.0,15/09/2004.",
"Annex H 1.2 Price list for service description 2030 – version 1.0, 15/09/2004.",
"Annex H 1.3 Price list for service description 2035 – version 1.0, 15/09/2004.",
"Annex H 1.4 Price list for service description 2040 – version 1.0, 15/09/2004.",
"Annex H 1.5 Price list for service description 2045 – version 1.0, 15/09/2004.",
"Annex H 1.6 Price list for service description 2011 – version 1.0, 15/09/2003.",

"Annex H 2.1 Price list for service description 3010 and 3015 – version 1.0,15/09/2004.",
"Annex H 2.2 Price list for service description 3030 – version 1.0, 15/09/2004.",
"Annex H 2.3 Price list for service description 3035 – version 1.0, 15/09/2004.",
"Annex H 2.4 Price list for service description 3040 – version 1.0, 15/09/2004.",
"Annex H 2.5 Price list for service description 3045 – version 1.0, 15/09/2004.",

"Annex H 3 Price list for use of software tools – version 1.0, 15/09/2004.",

"Annex H 4 Price list for Migrations to BRUO – version 1.0, 15/09/2004."

die door het BIPT ontvangen werden op 15 september 2004.

1.2. Uit de elementen die het Instituut heeft kunnen vaststellen bij de consultatie over het BRUO, is al snel gebleken dat het aspect «Pricing and Billing » als een uiterst fundamenteel element in het proces wordt opgevat, dat de keuze opportuun of mogelijk maakt om gebruik te maken van de mogelijkheden inzake toegang tot het aansluitnetwerk die worden geboden door de Verordening van het Europees Parlement en de Raad. Hier zijn de notie van "price squeeze" en het aspect " de bevordering van de ontwikkeling van de mededinging overeenkomstig de Europese Verordening en art. 108bis van de wet van 21.03.1991" van essentieel belang

1.3. Pour 2005, l’Institut décide de fixer le WACC à 12,76 %.

1.4. En ce qui concerne les Hourly Manpower Costs, l’Institut décide de les fixer suivant le tableau ci-après :

Business Unit - Level	HMC (Hourly Manpower cost)
Advanced Network Services - ANS	
Level 1	93,18 €
Level 2b	57,45 €
Level 2a	43,61 €
Level 3	39,66 €
Level 4	35,58 €
Carrier & Wholesale BU - CBU	
Level 1	86,26 €

Level 2b	47,58 €
Level 2a	32,70 €
Level 3	-
Level 4	-
Level S	77,77 €

2. ALGEMENE FILOSOFIE VAN HET NAGESTREEFDE DOEL

2.1. Het is waarschijnlijk nuttig hier een aantal algemene gevolgd principes in herinnering te brengen :

- niet-discriminatie;
- transparantie;
- de bevordering van de ontwikkeling van de mededinging overeenkomstig de Europese Verordening (waarvan de toepassing verzekerd blijft door art. 27, 2de lid, van de nieuwe kaderrichtlijn) en art. 108bis van de wet van 21.03.1991, die uitdrukkelijk vervat is in de scope en het toepassingsgebied van de Europese Verordening;
- de tarieven moeten op de kosten gebaseerd zijn en de totstandkoming van een eerlijke en duurzame mededinging begunstigen. Dit impliceert ook, wanneer mogelijk en opportuun, het wegwerken van "barriers to entry" en "price squeeze".
- voor de WACC werd de WACC van BRUO 2005 genomen waarvoor het Instituut een beslissing heeft genomen.

2.2. Wat dit hoofdstuk betreft, is het duidelijk dat het Instituut rekening moet houden met het begrip "basing op de kosten", terwijl het in het uitdrukkelijke kader van zijn opdracht ervoor moet zorgen dat die tarieven geen concurrentievervalsing teweegbrengen, bijvoorbeeld ten opzichte van de diensten die op de huidige retail- of wholesalemarkt worden verstrekt door Belgacom of andere operatoren.

2.3. Bovendien is het ook duidelijk dat het begrip "kostenbasing" niet betekent dat Belgacom niet verplicht is om die kosten te verminderen (of in bepaalde gevallen na te streven deze totaal af te schaffen), of haar interne organisatie uit te bouwen op het gebied van informatica, logistiek, administratieve verwerking, beheer van ploegen en uitvoering van het werk zodat die kosten geminimaliseerd worden in het kader van een engagement van het type SLA. Het Instituut zal dat aspect ook in overweging nemen. Dat betekent dat het Instituut, in zijn analyse van kostenbasing, soms verplicht is om bepaalde kosten niet in aanmerking te nemen die door Belgacom worden vermeld als door Belgacom gedragen kosten. In feite komt dit erop neer dat het Instituut zich laat leiden door een notie van "essentiële kosten"³ oriëntering. In die gevallen wordt Belgacom daar uitvoerig van op de hoogte gebracht, maar om redenen van vertrouwelijkheid worden die aspecten niet aan de markt meegedeeld. Dat betekent ook dat een operator, of Belgacom in voorkomend geval, altijd het Instituut kan informeren over een scheef trekking van de structuur van de vastgestelde kosten en tarieven,

³ Deze notie van "essentiële kosten" werd ook gebruikt in de aanvulling op het "Advies van het BIPT betreffende het referentieaanbod van Belgacom voor de onbundelde toegang tot het aansluitnetwerk, goedgekeurd door de Minister van Telecommunicatie op 28.2.2001." betreffende comingling, punt 3.4, goedgekeurd door de Minister van Telecommunicatie op 27.07.2001.

wat zou leiden tot vervalsing van eerlijke en duurzame concurrentie. In die gevallen zou het Instituut kunnen beslissen om, in de loop van het jaar 2005, op gemotiveerde wijze, over te gaan tot een herziening van bepaalde tarieven, gebaseerd op het principe van essentiële kostenoriëntering. Dit is natuurlijk ook op eigen initiatief van het Instituut mogelijk, door het algemeen principe van essentiële kostenbasing te volgen.

2.4. Wat de bepaling van de tarieven betreft, is het dus duidelijk dat het Instituut rekening moet houden met de notie "basing op de kosten", terwijl het in het uitdrukkelijke kader van zijn opdracht er tevens moet voor zorgen dat die tarieven geen concurrentievervalsing teweegbrengen.

Zoals in het Advies voor BRUO 2003 reeds werd beschreven, komt dit er in feite op neer dat het Instituut zich laat leiden door een notie van "essentiële kosten" oriëntering.

Bij de bepaling van de tarieven BRUO 2005 heeft het Instituut in grote lijnen dezelfde methodologische aanpak gebruikt als voor BRUO 2004, behalve voor de notie "Shared pair without voice". De tariefwijzigingen zijn dan ook vooral het resultaat van een wijziging van de onderliggende parameters, zoals b.v. de WACC. Wel zijn er een paar herschikkingen wat betreft de manier van verrekening van bepaalde kosten, wat een aantal prijsstijgingen en prijsdalingen tot gevolg heeft.

De volgende elementen in dit hoofdstuk hebben tot doel om voor alle "Annex"-documenten reeks H "price list", de aan Belgacom opgelegde wijzigingen in extenso te geven. De niet-gewijzigde elementen blijven dus uiteraard van toepassing, ook de tarieven.

Il s'agit de documents "type B".

Ces documents ne nécessitent pas de modifications par rapport au cadre actuel en vigueur, sauf les modifications motivées par l'Institut et données ci-dessous.

Ceci signifie donc que les documents du cadre actuel en vigueur sont à utiliser et incorporer par Belgacom dans l'offre de référence BRUO 2005, en lieu et place des présents documents incorporés par Belgacom dans sa proposition d'offre de référence BRUO 2005, sans autre explication ni motivation du chef de Belgacom.

3. BETREFFENDE ANNEX H 1.1. "PRICE LIST FOR SERVICE DESCRIPTION 2010 AND 2015"

L'Institut a procédé à une revue des divers tarifs.

Au point 1 sous point 2 du document de Belgacom relatif aux "installments payments", le nombre 0,1076 est à modifier en 0,1276 (correspondant à la nouvelle valeur du WACC approuvée dans le cadre BRUO 2005).

La liste des tarifs à prendre en considération est donnée en annexe 2.

4. BETREFFENDE ANNEX H 1.2. "PRICE LIST FOR SERVICE DESCRIPTION 2030"

La liste des tarifs à prendre en considération est donnée en annexe 3.

5. BETREFFENDE ANNEX H 1.3. "PRICE LIST FOR SERVICE DESCRIPTION 2035"

La liste des tarifs à prendre en considération est donnée en annexe 3.

6. BETREFFENDE ANNEX H 1.4. "PRICE LIST FOR SERVICE DESCRIPTION 2040"

La liste des tarifs à prendre en considération est donnée en annexe 3.

7. BETREFFENDE ANNEX H 1.5. "PRICE LIST FOR SERVICE DESCRIPTION 2045"

La liste des tarifs à prendre en considération est donnée en annexe 3.

8. BETREFFENDE ANNEX H 1.6. "PRICE LIST FOR SERVICE DESCRIPTION 2011"

L'Institut se réfère au point 3 du présent chapitre où les prix ont été fixés aussi pour ces cas.

Au point 1 du document de Belgacom, dans les deux paragraphes relatifs aux "installments payments", le nombre 0,1076 est à modifier en 0,1276 (correspondant à la nouvelle valeur du WACC).

9. BETREFFENDE ANNEX H 2.1. "PRICE LIST FOR SERVICE DESCRIPTION 3010 AND 3015"

En ce qui concerne les principes, l'Institut se réfère au point 2.3 et 2.4. du présent chapitre.

Au point 1 du document de Belgacom, dans les deux paragraphes relatifs aux "installments payments" dans la formule, le nombre 0,1076 est à modifier en 0,1276. (correspondant à la nouvelle valeur du WACC).

Belgacom est enjoint de prendre en compte les prix cités dans l'annexe 2.

10. BETREFFENDE ANNEX H 2.2. "PRICE LIST FOR SERVICE DESCRIPTION 3030"

La liste des tarifs à prendre en considération est donnée en annexe 3.

11. BETREFFENDE ANNEX H 2.3. "PRICE LIST FOR SERVICE DESCRIPTION 3035"

La liste des tarifs à prendre en considération est donnée en annexe 3.

12. BETREFFENDE ANNEX H 2.4. "PRICE LIST FOR SERVICE DESCRIPTION 3040"

La liste des tarifs à prendre en considération est donnée en annexe 3.

13. BETREFFENDE ANNEX H 2.5. "PRICE LIST FOR SERVICE DESCRIPTION 3045"

La liste des tarifs à prendre en considération est donnée en annexe 3.

14. BIJLAGE H 3. "PRICE LIST FOR USE OF SOFTWARE TOOLS "

Le prix du "LEX Length check" est fixé à 0 € L'Institut se réfère au point 3 et 9 du présent chapitre où le prix a été fixé également pour ce cas.

15. BIJLAGE H 4. "PRICE LIST FOR MIGRATIONS TO BRUO "

L'Institut se réfère au point 3 et 9 du présent chapitre où les prix ont été fixés aussi pour ces cas.

En outre, dans le paragraphe relatifs aux "deactivation, dans la formule, le nombre 0,1076 est à modifier en 0,1276 (correspondant à la nouvelle valeur du WACC).

Dans le texte il faut clairement mentionner que par « migration from ADSL », il est entendu « migration from Wholesale ADSL/SDSL and from BROBA ADSL/SDSL ». En effet, une réaction d'un Bénéficiaire à la consultation du 08 novembre 2004 mentionne avec raison cette précision opportune en vue d'éviter tout malentendu.

HOOFDSTUK 12 COLOCATION

1. INLEIDING

Belgacom n'a pas fourni de version "avec track changes" pour l'ensemble des documents relatifs à la colocalisation, y compris les tarifs. Un e-mail daté du 20 septembre de Belgacom à l'Institut confirme que Belgacom n'aurait rien modifié par rapport au cadre 2004, hormis de modifications de lay-out.

2. ALGEMENE OPMERKINGEN.

Ces documents ne nécessitent pas de modifications par rapport au cadre actuel en vigueur. , sauf les modifications motivées par l'Institut et données ci-dessous.

Ceci signifie donc que les documents du cadre actuel en vigueur sont à utiliser et incorporer par Belgacom dans l'offre de référence BRUO 2005, en lieu et place des présents documents incorporés par Belgacom dans sa proposition d'offre de référence BRUO 2005, sans autre explication ni motivation du chef de Belgacom.

3. BIJZONDERE OPMERKINGEN

Annex I5 : Colocation General Power & HVAC Conditions

Nr.	Page, Point et paragraphe (le cas échéant) (du document du cadre actuel en vigueur.)	Modifications à apporter	Motivation
1.	p. 14 pt 54	Le chiffre "10" est à modifier en "6".	En effet, suite à une réaction d'un Bénéficiaire lors de la consultation du 24 septembre 2004 il appert opportun de modifier ce chiffre, dans un souci d'économie d'énergie et de frais pour le Bénéficiaire, qui n'a pas nécessairement de besoin minimal de 10 A dans les "petits" LEX.

HOOFDSTUK 13 ASPECT «INITIAL INFORMATION AVAILABLE TO BENEFICIARY»

1. INTRODUCTION

Des éléments que l'Institut a pu percevoir lors de la consultation menée à propos du BRUO, il est apparu que l'aspect "Informations et données à pourvoir" est perçu comme un élément du processus rendant possible le choix d'utiliser les possibilités nouvelles en matière d'accès à la boucle locale offertes par le Règlement du Parlement Européen et du Conseil. Certaines de ces informations, par ailleurs prévues de manière réglementaire, sont indispensables, avec une connaissance a priori et sans entrave ni barrière d'entrée, pour donner l'occasion aux opérateurs d'établir un plan d'affaires cohérent.

Les documents "annex Ja, Jb, Jc, Jd, Je, Jf, Jg, Jh, version 1.0. 15 Sep 04" sont des documents de "type B".

Ces documents ne nécessitent pas de modifications par rapport au cadre actuel en vigueur, sauf les modifications motivées par l'Institut et données ci-dessous.

Ceci signifie donc que les documents du cadre actuel en vigueur sont à utiliser et incorporer par Belgacom dans l'offre de référence BRUO 2005, en lieu et place des présents documents incorporés par Belgacom dans sa proposition d'offre de référence BRUO 2005, sans autre explication ni motivation du chef de Belgacom.

De plus, il est évident que l'information produite par Belgacom doit être complète et à jour. A cet égard, lors de la consultation du 24 septembre 2004, plusieurs répondants se sont plaint de lacune du chef de Belgacom quant à cette mise à jour, et quant à la fourniture par Belgacom d'information fiable quant à la relation entre l'adresse (rue + n°) et le LEX/LDC/KVD qui est une information à laquelle tout Bénéficiaire a droit, et ce sur une base "tenue à jour".

De inlichtingen door Belgacom te verstrekken zijn alleszins nuttig en onontbeerlijk. Zij moeten dus beschikbaar zijn in het kader van BRUO 2005. Belgacom moet deze informatie, in een vorm die duidelijk maakt dat zij tot het referentieaanbod behoort, aan het BIPT bezorgen binnen een termijn van 10 werkdagen na de publicatie van dit besluit.

Duidelijkheidshalve moeten die inlichtingen deel uitmaken van een specifieke bijlage bij het referentieaanbod. De gevraagde informatie moet aan de belanghebbende partij worden gegeven, naargelang de keuze van die partij, schriftelijk of in elektronische en eenvoudig herbruikbare vorm (b.v. MS Excel files), op eenvoudig verzoek van die partij, en dit binnen vijf werkdagen. En effet, une réaction d'un Bénéficiaire à la consultation du 08 novembre 2004 mentionne avec pertinence du chef de l'Institut qu'une version électronique doit aussi être réutilisable de manière pratique, ce que par exemple un document .pdf protégé contre la copie ne permet pas du tout. Er kan eventueel een vertrouwelijkheidsclausule worden opgenomen. Het BIPT moet alle documenten ontvangen die als referentie dienen in geval van betwisting. Bij een wijziging moet Belgacom het Instituut daarvan op de hoogte brengen, alvorens het door te sturen naar de eisende partijen. Wanneer de levering geweigerd wordt, dient Belgacom het Instituut daarvan op de hoogte te brengen en de redenen te vermelden.

Hierbij dient te worden opgemerkt dat een publicatie op een website (hier de website van Belgacom, ook al is hij beveiligd) helemaal niet waarborgt dat een wijziging in de

documentatie op een transparante manier gebeurt. Belgacom is dan ook gelast om aan het Instituut, binnen tien werkdagen na de publicatie van dit besluit, een methodologie voor te leggen om de transparantie van die wijzigingen te garanderen. Bij wijze van suggestie, stelt het Instituut aan Belgacom voor om een referentie te gebruiken en aan elk document een versienummer, een publicatiedatum of datum van terbeschikkingstelling vast te knopen, alsook de datum waarop het BIPT geïnformeerd werd.

ALGEMENE OPMERKINGEN

Annex Jb :

Nr.	Page, Point et paragraphe (le cas échéant) (du document dans sa version "track change")	Modifications à apporter	Motivation
1	p. 1 pt. 2	Après les dernières ***, il y a lieu d'ajouter "or a private person"	En effet, pour être cohérent avec le document Ja, une personne physique doit aussi pouvoir signer un non disclosure agreement. Het Instituut ziet trouwens geen gegronde reden waarom het afsluiten van een dergelijk contract door een natuurlijke persoon zou worden geweigerd.

HOOFDSTUK 14 : ESCALATION PROCEDURE

Il s'agit d'un document "type B".

Ce document ne nécessite pas de modifications, sauf celles mentionnées ci-après, par rapport au cadre actuel en vigueur.

Ceci signifie donc que le document du cadre actuel en vigueur est à utiliser et incorporer par Belgacom dans l'offre de référence BRUO 2005, en lieu et place du présent document incorporé par Belgacom dans sa proposition d'offre de référence BRUO 2005, sans autre explication ni motivation du chef de Belgacom.

Les données pratiques (e-mail, tf, fax) nouvelles proposées par Belgacom pour les level 2 et 3 de Billing and collecting Account peuvent être reprises.

HOOFDSTUK 15 : BACKHAUL LINES

L'Institut constate que Belgacom a omis de joindre les documents "Annex K1, K2, K3, K4 et K5" dans sa proposition d'offre de référence BRUO 2005, alors que ces documents faisaient partie inhérente de l'offre de référence BRUO 2004 approuvée par l'Institut.

Voor alle duidelijkheid weze vermeld dat wanneer een begunstigde niet kan beschikken over backhaullijnen omdat deze niet aan zijn wensen voldoen, hij desgevallend steeds een beroep kan doen op de door Belgacom aangeboden huurlijnen of andere diensten. Overeenkomstig de artikelen 106 en 107 van de wet van 21.3.1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven dient Belgacom huurlijnen trouwens kostengeoriënteerd en onder niet-discriminerende voorwaarden aan te bieden.

En effet, deux réactions à la consultation du 08 novembre 2004 mentionnent le refus de Belgacom de fournir des lignes louées à partir d'espaces de colocalisation. Ce refus de Belgacom est, du chef de l'Institut, illégal parce que discriminatoire.

Het Instituut ziet niet in waarom een belangrijk onderdeel als het gereguleerd aanbieden van backhaullijnen zonder enige verklaring door Belgacom wordt weggelaten. Het is immers onbestwisbaar dat de mogelijkheid voor de Begunstigde om gebruik te kunnen maken van kostgeoriënteerde backhaullijnen essentieel is om een succesvolle ontbundeling mogelijk te maken. Bovendien is de terbeschikkingstelling van backhaullijnen in het kader van BRUO in overeenstemming met de verordening 2887/2000 meer bepaald met de artikels 3.2. en 4.2. en met punt A.1.a) van de bijlage bij deze verordening.

Ces documents doivent être réintégrés dans l'offre de référence BRUO 2005.

Ces documents ne nécessitent pas de modifications par rapport au cadre actuel en vigueur.

Ceci signifie donc que les documents du cadre actuel en vigueur sont à utiliser et incorporer par Belgacom dans l'offre de référence BRUO 2005, en lieu et place de l'absence de document incorporé par Belgacom dans sa proposition d'offre de référence BRUO 2005, sans autre explication ni motivation du chef de Belgacom.

CHAPITRE 16 : VARIA

1. INTRODUCTION

De l'expérience acquise dans le cadre BRUO 2001, BRUO 2002, BRUO 2003 et BRUO 2004 des éléments qui ont été retenus comme pertinents dans les réponses reçues aux consultations du marché, des réflexions et études internes menées par l'IBPT se sont dégagés certains éléments nouveaux, ou certains éléments de continuité d'évolution dans l'application des obligations de Belgacom en matière de dégroupage de la boucle locale. Ces éléments sont détaillés ci-après.

2. NOUVEAUTES A INTRODUIRE

2.1. Seamless migrations.

Il est clair pour l'Institut que dans le cadre d'un dégroupage de boucle locale, où un utilisateur prévoit de réutiliser une paire (ou plusieurs, le cas échéant) pour la mettre en service dans le cadre du dégroupage, cette opération doit se passer d'une manière coordonnée. Divers scénarios ont été traités comme base imposée à Belgacom plus haut dans le présent avis. D'autres scénarios devront être définis. Il serait en effet inefficace de devoir d'abord passer par une mise hors service du service offert avant la mise en service de la paire dégroupée, et ceci au risque de voir l'utilisateur privé de service durant un temps incertain et indéterminé. De plus, dans certaines situations techniques, des travaux "small network adaptations" seraient effectués, alors que ces travaux ne sont pas opportuns si une coordination est faite entre les deux demandes. Ceci doit donc se passer de manière coordonnée.

Un second aspect réside dans les cas où une paire dégroupée utilisée par un bénéficiaire est destinée, suite à un choix de l'utilisateur, à être utilisée par un autre bénéficiaire.

Dans les deux cas, outre l'efficacité d'exploitation et de qualité de service vis à vis de l'utilisateur, l'Institut estime que ces aspects sont indispensables pour veiller à un développement de la concurrence.

Suite à cette nécessité, l'Institut se propose de continuer à dresser une liste de cas types en vue de définir des scénarios de migrations que Belgacom devra implémenter. Ces scénarios seront répartis suivant une liste de priorités. Il est clair que l'avis et la contribution du marché sera aussi demandé et pris en compte.

2.2. Inverted shared pair.

Dans le cadre de l'accès partagé à la boucle locale, la notion de splitter est primordiale. D'un point de vue pragmatique, il n'est pas considéré comme acquis de manière définitive que les splitters doivent rester de la responsabilité exclusive de Belgacom. En effet, dans un cadre où des équipements combinés incluant la notion de splitters et de modems ADSL⁴ intégrés sur une même carte sont sur le marché, il serait possible de prévoir le cas où ces splitters sont de la responsabilité de bénéficiaires. Il s'agit de la notion d'"inverted shared pair". Dans le cas de "subloop unbundling" où une colocalisation physique (accès badge ou escorted access) n'est pas possible, cette notion pourrait être envisagée mais nécessite une étude le moment venu.

⁴ Par exemple.

Ces aspects n'ont pas été jugé opportuns par l'Institut pour être retenu pour le moment, vu l'incertitude quant à la demande, l'opportunité réelle et le développement des équipements. Cette notion est donc citée ici "pro memore".

- 2.3. L'Institut estime utile de mentionner que l'offre de référence pourrait prévoir le cas où deux bénéficiaires donnent chacun un service sur la même paire (il s'agit donc d'un accès partagé entre deux bénéficiaires à la boucle locale)⁵.
Cet aspect n'a pas été jugé opportun par l'Institut pour être retenu pour le moment, vu l'incertitude quant à la demande et de l'opportunité réelle. Cette notion est donc citée ici "pro memore".
- 2.4. L'Institut estime utile de mentionner que le document "Annex to the Belgacom LDC colocation agreement : service description" et le document "Case IV : LDC distant colocation" ont été acceptés par l'Institut sous leur forme actuelle. Il sied cependant de bien mentionner que le cas "distant colocation" où Belgacom impose un "cross connection cabinet" est un point spécifique sujet à controverse en ce sens qu'un tel "cross connection cabinet" engendre un surcoût ou une difficulté d'implémentation qui pourraient être disproportionnés alors qu'une solution "introduction directe" a le même effet à un coût nettement moindre. En ce sens, le choix devrait être laissé au bénéficiaire et non à Belgacom de réaliser cette solution via "introduction directe" ou via "cross connection cabinet".
Dit zal nader bestudeerd worden indien nodig en opportuun. In ieder geval wijst het Instituut er nu reeds op dat een begunstigde een recht heeft op collocatie, ook in de gevallen wanneer Belgacom van oordeel is dat de gevraagde vorm van collocatie (zoals rechtstreeks introductie tot de LDC) niet aansluit bij de gewone werkwijze van Belgacom.
- 2.5. L'Institut estime opportun de mentionner sa préoccupation face au nombre de "rejects" observé comme très élevé de manière chronique. Suite à ce fait, l'Institut examinera avec l'attention nécessaire les diverses procédures implémentées pour l'instant par Belgacom, et utilisées par les bénéficiaires, sur base, entre autres, de la documentation technique de Belgacom et de contributions de la part des acteurs du marché. Cette implémentation sera aussi mise en corrélation avec les frais de développement IT.
- 2.6. L'Institut estime opportun et indispensable de mentionner que les données "installation OK" et "repair OK" fournies par Belgacom au terme d'une demande originée par le bénéficiaire doivent être correctes. Si, de manière motivée, le bénéficiaire concerné constate qu'un tel message est reçu et ne correspond pas à la réalité, il a le droit de le mentionner explicitement et Belgacom a le devoir de continuer le traitement de la demande originale, en faisant compter les timers de telle manière que le message "installation OK" ou "repair OK" soit considéré comme inexistant et que ces timers continuent donc à compter depuis le début de la demande originale.

3. ASPECTS COMPLEMENTAIRES

3.1. HDSL usage par Belgacom et usage par le bénéficiaire.

L'Institut estime utile de mentionner que l'offre de référence pourrait prévoir le cas où un

⁵ Cet aspect pourrait utilement être lié à la notion d'"inverted shared pair".

bénéficiaire puisse aussi utiliser une paire locale dégroupée avec un équipement utilisant la technologie HDSL. Ceci avait été explicitement interdit dans le cadre BRUO 2001, BRUO 2002, BRUO 2003 et BRUO 2004.

Cet aspect est lié au fait que Belgacom a été⁶, et est toujours⁷ enjoint de fournir des indications quant à la présence de paires perturbatrices⁸. Au cours de discussions menées avec l'Institut, Belgacom a donné des éléments de réponse quant à la notion de freezing et de phase-out de tels systèmes. L'Institut se propose d'être particulièrement attentif aux obligations de Belgacom et au respect de ses engagements⁹.

Dans ce contexte, l'utilisation d'une paire locale dégroupée avec un équipement utilisant la technologie HDSL par un bénéficiaire n'a pas été jugé opportune par l'Institut pour être retenue pour le moment, vu l'incertitude quant à la demande réelle, son opportunité, son incohérence vis à vis du but poursuivi dans le cadre de la Task force Spectrum Management (voir à ce sujet le chapitre 5 du présent avis) et le développement des équipements. Il est clair cependant, qu'en tout temps, ce sujet peut être remis à l'ordre du jour par une partie intéressée dans le cadre d'une non-discrimination.

3.2. SLA notion premium

Plusieurs "SLA¹⁰" et "ISLA¹¹" ont été finalisés dans le cadre de cette offre de référence BRUO 2005. L'Institut souhaite attirer l'attention que ces SLA représentent une obligation minimale de Belgacom dans le cadre de l'offre de référence BRUO 2005. Si certains bénéficiaires souhaitent négocier des SLA "premium" avec Belgacom, dans le but de préciser, ou d'affiner, certains éléments de ces SLA, ou des éléments nouveaux, ils restent libres de le faire, et Belgacom est enjointe de répondre positivement à cette demande de négociation, dans un esprit coopératif. L'Institut souhaite, le cas échéant, être tenu au courant de telles initiatives. Indien Belgacom een dergelijke premium SLA afsluit met een begunstigde, moet ze hiervan een kopie aan het Instituut bezorgen. Het Instituut zal dit document als vertrouwelijk behandelen.

4. ASPECT "LIGNES LOUEES BACKHAUL"

4.1. De la présence, dans l'Avis de l'IBPT, publié le 28 février 2001, concernant l'offre de référence BRUO 2001 de Belgacom pour l'accès dégroupé à la boucle locale, d'obligation de fourniture d'une capacité de transmission de la part de Belgacom, l'Institut conclut qu'il est impératif de réitérer explicitement cette obligation dans le cadre BRUO 2005.

En effet, le chapitre 9, point 6.2., de cet avis du 28 février 2001, prévoit explicitement l'obligation pour Belgacom de la fourniture d'une capacité de transmission à partir d'un espace de colocalisation physique. Il est sans doute utile de citer l'extrait pertinent concerné : « - *L'opérateur*

⁶ Dans le cadre BRUO 2001.

⁷ Dans le cadre BRUO 2002 et BRUO 2003..

⁸ Au sens de "spectrum management" (matières traitées dans le cadre de la "Task force spectrum management"). (voir à ce sujet le chapitre 5 et le chapitre 13 – "informations et données à pourvoir" de la présente décision. .)

⁹ voir aussi la proposition que Belgacom a été enjointe de faire au chapitre 5 point 2, dernier paragraphe du présent avis.

¹⁰ Service level agreement

¹¹ Improved SLA

*peut connecter son équipement à une (ou le cas échéant plusieurs) ligne(s) louée(s), ou capacité(s) de transmission, fournies indifféremment par (1) Belgacom, dans le cadre de ses obligations réglementaires, ou (2) par un autre opérateur situé soit dans le même espace de colocalisation soit dans un autre situé dans le même bâtiment ou (3) par un opérateur non présent dans un espace de colocalisation mais connecté via une liaison située hors bâtiment de Belgacom. **A cet égard, Belgacom doit prévoir une offre "half link" orienté sur les coûts.** »*

4.2. L'Institut, dans le cadre de BRUO 2005, ne diverge pas de cette obligation qui fait intégralement partie de l'offre de référence BRUO 2005, et qui a par ailleurs été traitée dans le chapitre 15 de la présente décision.

ANNEXE 1 : TARIFS FOR IMPROVED SLA

INLEIDING

Dit document beschrijft en motiveert de beslissing van het Instituut betreffende de tarieven voor de Improved Service Level Agreement (ISLA) voor het jaar 2005.

Het Belgacom-tariefvoorstel voor de ISLA 2005 is voor BRUO in grote lijnen identiek aan het voorstel voor de ISLA 2004, waarvoor het Instituut ondertussen een voorstel van besluit heeft gepubliceerd. Om redenen van volledigheid en voor een behoud van een zo groot mogelijke transparantie wordt in het huidige besluit echter de volledige argumentering van het Instituut hernomen, ook al is het Belgacom-voorstel voor 2005 in de meeste gevallen niet afwijkend van het voorstel voor de ISLA 2004.

ALGEMENE PRINCIPES

Bij de bepaling van de ISLA 2005 tarieven is het Instituut uitgegaan van een aantal basisprincipes. In een aantal gevallen zijn deze basisprincipes (of de toepassing ervan) afwijkend van de aanpak die door Belgacom in het tariefvoorstel BRUO wordt voorgesteld. In een aantal gevallen zijn deze basisprincipes (of de toepassing ervan) ook afwijkend van de aanpak die door het Instituut voor de ISLA 2003 werd gebruikt. Deze verschillen hebben uiteraard een invloed op het uiteindelijke tarief. Het is daarom van belang deze uitgangspunten duidelijk te omschrijven.

De basisprincipes zijn de volgende:

- Afgezien van een paar eenmalige kosten, wordt het tarief voor de BRUO Improved SLA uitgedrukt als een additionele fee, toe te voegen aan de maandelijkse huurprijs voor een BRUO-lijn. Dit basisprincipe maakt ook deel uit van het Belgacom voorstel en werd ook voor de ISLA 2003 toegepast.
- Deze additionele fee dient ter dekking van de extra kosten, die door Belgacom dienen gemaakt, resulterend uit de investeringen, interventies en andere activiteiten die noodzakelijk zijn om te kunnen voldoen aan de verplichtingen van de Improved SLA.
- Het Instituut benadrukt dat de ISLA fee dus ter dekking dient van de *extra* uitgaven. Met andere woorden, uitgaven die niet noodzakelijk zouden zijn indien de verplichtingen van Belgacom beperkt zouden blijven tot de servicevereisten zoals vastgelegd in de Basic SLA (BSLA). Het Belgacom 2004-tariefvoorstel, alsook de ISLA 2003 onderschrijven dit zelfde principe, maar de praktische toepassing ervan bij de bepaling van de tarieven is niet steeds consistent. Dit zal dan ook leiden tot een aantal verschillen, zowel t.o.v. het Belgacom-voorstel als t.o.v. de ISLA 2003.
- Het vorige betekent immers ook dat er bij de bepaling van de tarieven moet rekening gehouden worden met de notie van "*vermeden kosten*". Het afsluiten van een ISLA-overeenkomst voor een bepaalde lijn wijzigt immers niets aan de maandelijkse huurprijs voor de lijn. Deze huurprijs dekt echter ook de kosten voor de Basic SLA. Indien dus de uitvoering van de bepalingen van de Improved SLA maakt dat bepaalde kosten, initieel gedekt door de maandelijkse BRUO huurprijs voor de lijn, niet langer dienen gemaakt, dan moeten deze vermeden kosten *in mindering* worden genomen bij de bepaling van de extra fee voor de ISLA. Indien dit niet gebeurt zou dit immers leiden tot een dubbele facturatie.
- Een praktisch voorbeeld van de toepassing van dit principe van "vermeden kosten" is de eigenlijke herstelling van een defecte lijn. Het feit dat voor een bepaalde lijn een ISLA-

overeenkomst wordt afgesloten wijzigt niets aan de waarschijnlijkheid voor het optreden van fouten. Belgacom heeft zowel onder een BSLA-overeenkomst als onder een ISLA-overeenkomst de verplichting de lijn te herstellen. Indien deze lijn echter onder een ISLA-regime hersteld wordt, dan mag er verondersteld worden dat de BSLA-herstelling "vermeden" wordt. De frequentie van fout, en dus van herstelling, is immers dezelfde. De kostprijs voor de BSLA-herstelling dient dus in mindering genomen van de kostprijs voor de ISLA-herstelling bij de bepaling van de ISLA-tarieven. De vergoeding voor de BSLA-herstelling blijft immers steeds behouden in de standaard huurprijs voor de lijn.

- Een alternatieve benadering zou er kunnen in bestaan de kosten verbonden aan de BSLA-bepalingen te isoleren uit de maandelijkse huurprijs van de lijn om deze als een apart tarief "zichtbaar" te maken. Het Instituut is echter van mening dat dit een nodeloze complexiteit toevoegt aan de bestaande tariefstructuur, vooral als men rekening houdt met de realiteit dat de meerderheid van de BRUO -lijnen onder een BSLA-regime zal blijven.
- De notie van vermeden kosten betekent echter niet dat een bepaalde taak of actie, en dus de daaraan gekoppelde kosten, noodzakelijkerwijze identiek moeten zijn onder een BSLA- en een ISLA-regime. Zoals verder in deze motivatie zal blijken zijn er een aantal situaties waar het Instituut het aanvaardbaar vindt dat de uitvoering van een bepaalde taak in het geval van een ISLA-overeenkomst meer tijd of inzet van middelen vergt en dus hogere kosten veroorzaakt die bijgevolg in rekening worden genomen bij de bepaling van de ISLA-tarieven.

Tot slot dient er nog vermeld, dat de ISLA tarieven 2005 ook beïnvloed worden door de toegepaste WACC van 12,76% en de hourly manpower kosten, zoals door het Instituut aanvaard in de context van de BRUO 2005.

BEPALING VAN DE ISLA RECURRING FEE

Hourly manpower costs

De kosten voor manpower zijn in eerste instantie gebaseerd op de hourly manpower kosten, zoals door het Instituut goedgekeurd in het kader van BRUO 2005 en zijn dus in een aantal gevallen afwijkend van deze, gebruikt in het Belgacom tariefvoorstel. Deze loonkosten zijn echter uitsluitend representatief voor activiteiten en prestaties tijdens de kantooruren.¹²

In het kader van de ISLA is het echter onvermijdelijk dat bepaalde activiteiten ook buiten deze tijdsperiode dienen te gebeuren, hetgeen meerkosten introduceert. Deze meerkosten dienen in rekening genomen bij de bepaling van de extra fee voor de ISLA.

In het Belgacom-tariefvoorstel wordt informatie gegeven m.b.t. de proportionele (meer)kosten van activiteiten in functie van de specifieke tijdsperiode waarin zij plaatsvinden. Over de globale 24h/24 - 7d/7 periode bekeken, resulteert dit in een gemiddelde loonkostenpercentage van 124,29%, of dus een gemiddelde meerkost van 24,29% in vergelijking met de uurlonen toegepast in de BRUO/BROBA tariefbepaling.

Het Instituut aanvaardt deze cijfers, maar wijst er op dat de toepassing van dergelijke gemiddelde loonkost enkel van toepassing kan zijn op additionele (in vergelijking met de BSLA) activiteiten of additionele tijdsbestedingen die gespreid zijn over deze 24h/24 - 7d/7 periode.

¹² In het Belgacom tariefvoorstel is dit de periode van 08h00 tot 16h00, van maandag tot vrijdag, met uitzondering van de feestdagen.

Voor een aantal activiteiten moet echter gesteld worden dat de uitvoering ervan geen extra tijdsbesteding vergt bij een ISLA-lijn in vergelijking met een BSLA-lijn. Wegens het principe van de vermeden kosten moeten er dan ook geen extra kosten in rekening genomen, tenzij de uitvoering van deze activiteit plaatsvindt buiten de normale kantooruren.

Op basis van de door Belgacom aangeleverde informatie kan berekend worden dat de gemiddelde meerkost voor activiteiten die plaatsvinden buiten de Basic SLA *intervention window* 32,31% bedraagt.¹³

¹³ In de veronderstelling van een uniforme spreiding van de interventies over de diverse tijdsperiodes.

Repair Intervention Rate

Het Belgacom tariefvoorstel is gebaseerd op een gemiddelde maandelijkse *repair intervention rate* van 2,00%. Dit cijfer is in overeenstemming met het door het Instituut aanvaarde percentage, zoals vermeld in het besluit van 26 oktober 2004 voor de ISLA 2004, en wordt ook voor de ISLA 2005 aanvaard. Voor de volledigheid hernemen we echter hier de redenering van het Instituut die tot dit percentage heeft geleid.

Voor de ISLA 2004 was het Belgacom tariefvoorstel gebaseerd op een gemiddelde maandelijkse *repair intervention rate* van 3,80%. Dit cijfer resulteerde uit de vastgestelde aantallen interventies op BRUO/BROBA-lijnen voor de maand augustus 2003. Op dat ogenblik waren er 25.295 BRUO/BROBA lijnen in dienst en bedroeg het aantal repair interventies 968.¹⁴

Het Instituut betwistte deze gegevens niet, maar was van mening dat het hieruit resulterende percentage niet representatief was voor de reële maandelijkse *repair intervention rate*. Het aantal interventies was in die maand immers in belangrijke mate beïnvloed door de tussenkomsten die dienden te geschieden in het kader van de activering van nieuwe DSL-lijnen¹⁵.

Zoals door Belgacom zelf wordt aangegeven stelt een DSL-lijn een aantal kwaliteitseisen die additionele repair interventie noodzakelijk maken. Zoals in de motivering van de Beslissing m.b.t. BRUO 2004 reeds werd aangehaald, gaat het Instituut er echter van uit dat dergelijke interventie in belangrijke mate een eenmalige operatie is en dat, eens deze kwaliteitsaanpassing is doorgevoerd, de desbetreffende lijn niet meer additionele interventies behoeft dan een gewone PSTN/ISDN-lijn. Deze visie wordt door Belgacom betwist zonder dat Belgacom evenwel de onjuisbaarheid ervan weet aan te tonen.

Op basis van de door Belgacom in het kader van het BRUO 2004 tariefvoorstel aangeleverde informatie m.b.t. de repair op retail en wholesale ADSL-lijnen¹⁶ bleek duidelijk dat er een directe correlatie bestond tussen het aantal repair interventies en het aantal activeringen van nieuwe DSL-lijnen. Indien bijgevolg het aantal activeringen, in verhouding tot het totale aantal actieve lijnen, hoog was zou de gemiddelde *repair intervention rate* dan ook beduidend hoger liggen. In de maand augustus 2003 waren er nagenoeg 9.500 nieuwe activeringen¹⁷. Dit vertegenwoordigde ongeveer 40% van het gemiddeld aantal actieve lijnen in die maand.

Het Instituut gaat er nog steeds van uit dat dergelijke kwaliteitsaanpassing in belangrijke mate een aspect is van de activering van de lijn en dus niet in de ISLA in rekening mag genomen. De kosten voor deze kwaliteitsaanpassingen worden immers deels via de activeringsfee en deels via de maandelijkse rental fee van de BRUO/BROBA-lijn vergoed. Het Instituut wenst er daarbij op te wijzen dat 50% van de desbetreffende kost als een eenmalige kost in rekening wordt gebracht bij de activering en 50% als een jaarlijks terugkerende kost in de rental fee. Op die manier wordt de eventualiteit van een additionele kwaliteitsaanpassing ook op latere datum op meer dan adequate wijze vergoed.

Om een correctere inschatting van deze repair rate te doen zouden we ons kunnen baseren op de door Belgacom aangeleverde statistische informatie voor de jaren 2002-2003 voor reparaties op retail en wholesale ADSL-lijnen. De overgrote meerderheid van de BRUO/BROBA-lijnen is

¹⁴ Belgacom, ref. OA03-0963-OUT/ULL-BRUO04/WDR, blz. 3.

¹⁵ Vermits er actueel hoegenaamd geen Raw Copper Type 1 lijnen in gebruik zijn, wordt hier uitgegaan van de veronderstelling dat elke BRUO/BROBA lijn zal gebruikt worden voor DSL-diensten.

¹⁶ Belgacom, ref. OA03-1013-OUT/ULL-BRUO04/WDR, blz. 6.

¹⁷ Berekend op basis van de statistische informatie die maandelijks door Belgacom wordt aangeleverd.

immers van het type shared pair en wordt eveneens ingezet voor het leveren van ADSL-diensten, zodat deze statistische informatie wel degelijk als representatief kan worden beschouwd.

In theorie is het dan mogelijk het aantal repair interventies op BRUO/BROBA-lijnen uit te drukken door de volgende formule:

$$\text{Aantal interventies} = (N * \text{Aantal nieuwe activeringen}) + (A * \text{Aantal actieve lijnen})$$

Met: N : Percentage van te activeren lijnen dat kwaliteitsaanpassing vraagt
A : Percentage van de actieve lijnen dat repair vraagt (op jaarbasis)

In deze formule wordt dus het effect van de eenmalige kwaliteitsaanpassingen "geïsoleerd" van de normale interventies op actieve DSL-lijnen.

Op basis hiervan kunnen de volgende theoretische waarden worden afgeleid: N = 16,09% en A = 6,33% (0,53% op maandbasis).

Een andere benadering kan er in bestaan gewoon te kijken naar het aantal interventies op retail en wholesale ADSL-lijnen voor de periode januari-juli 2003 (56.008), in combinatie met het gemiddeld aantal actieve lijnen tijdens die periode (585.363)¹⁸. Dit is natuurlijk een aanpak waarbij de invloed van nieuwe DSL-activeringen niet is uitgezuiverd. Het gaat hier echter om grotere aantallen lijnen waar het proportionele aandeel van de activeringen minder groot is dan bij de BRUO/BROBA-lijnen.

Op basis van deze aanpak komen we uit op een gemiddelde maandelijkse repair intervention rate van 1,37%. Indien we abstractie maken van de reparaties voor DSLAM en PC/modem problemen, dan resulteert dit in een gemiddelde maandelijkse repair intervention rate van 0,90%. Zoals reeds gesteld, dit omvat nog steeds een belangrijk aantal nieuwe activeringen.

Op basis van deze analyses ging het Instituut er van uit dat een reële maandelijkse BRUO/BROBA repair intervention rate (exclusief DSLAM-problemen) lager ligt dan 1%. Vermits we ons echter destijds nog steeds in een ADSL-groeimarkt bevonden was echt correcte statistische informatie niet beschikbaar. Het Instituut besliste daarom om voorlopig, voor de BRUO ISLA tarieven voor 2004, een repair intervention rate van 2% in rekening te brengen.

Vermits er desbetreffend geen nieuwe informatie is aangeleverd door Belgacom, behoudt het Instituut deze raming voor de ISLA 2005.

Repair interventie

In het Belgacom tariefvoorstel wordt verder informatie gegeven over het procentuele aandeel van elk type van interventie en over de corresponderende interventietijden.

Dit resulteert in een gewogen gemiddelde interventietijd van 164 minuten voor BRUO. Dit is 23%, hoger dan de interventietijd van 134 minuten die in het kader van BRUO 2005 door het Instituut werd aanvaard. Het Instituut aanvaardt evenwel deze hogere waarden in de overweging dat de strengere regels op het vlak van interventietijden en het werken buiten de kantooruren kunnen leiden tot een zeker efficiëntieverlies.

¹⁸ In de veronderstelling van een lineair verloop van de toename van het aantal actieve lijnen over de desbetreffende periode.

Op dezelfde manier aanvaardt het Instituut ook de hogere kost voor de "truck roll". Hier maakt het Instituut de overweging dat het waarschijnlijk is dat de spreiding van de repair interventies over een ruimer tijdsbereik zal leiden tot frequentere verplaatsingen en dat het minder eenvoudig zal zijn om een optimale planning van de werken toe te passen (combinatie van interventies op dezelfde locatie).

Het Instituut aanvaardt ook het percentage van 65% dat door Belgacom wordt opgegeven als zijnde het aandeel van de reparaties dat tijdens de kantooruren zal geschieden.

Dit leidt tot de volgende aanvaarde meerkosten voor repair:

- Voor interventies tijdens de kantooruren (65% van de gevallen): de kost voor de additionele werktijd van 30, resp. 37 minuten voor een ANS niveau 2A. Dit resulteert in een gemiddelde meerkost per interventie van 14,29 € voor BRUO.
- Voor interventies buiten de kantooruren (35% van de gevallen): een (meer)kost van 32,31% op 134 minuten werktijd voor een ANS niveau 2A, plus een kost van 132,31% voor een werktijd van 30, resp. 37 minuten voor een ANS niveau 2A. Dit resulteert in een gemiddelde meerkost per interventie van 21,19 € voor BRUO.
- Voor alle interventies: een transport meerkost van 3,67 €

Dit resulteert in een totale gemiddelde meerkost per interventie van 39,15 € voor BRUO. Rekening houdend met de maandelijkse ISLA intervention rates van 2%, resulteert dit in een extra monthly fee van **0,78 €** voor BRUO.

Supervisie

Het Instituut aanvaardt het door Belgacom opgegeven tariefvoorstel om hiervoor een werktijd van een ANS niveau 1 in rekening te brengen van 20% van de gemiddelde interventietijd, mits toepassing van de door het Instituut in het kader van BRUO 2005 aanvaarde hourly manpower kosten.

Dit resulteert in een totale gemiddelde meerkost per interventie van 45,66 € voor BRUO. Rekening houdend met de maandelijkse ISLA intervention rates van 2%, resp. 2,5%, resulteert dit in een extra monthly fee van **1,02 €** voor BRUO.

IT ontwikkeling

Het Instituut aanvaardt het door Belgacom opgegeven tariefvoorstel, gebaseerd op een investeringskost van 52.000 € mits toepassing van de door het Instituut in het kader van BRUO 2005 aanvaarde WACC. Deze kosten worden afgeschreven op 3 jaar, rekening houdend met het geraamde aantal van 12.000 ISLA-lijnen.

Dit resulteert in een extra monthly fee van **0,14 €** voor BRUO.

Procesontwikkeling

Het Instituut aanvaardt het door Belgacom opgegeven tariefvoorstel, gebaseerd op een tijdsbesteding van 30 mandagen van een ANS niveau 1, mits toepassing van de door het Instituut in het kader van BRUO 2005 aanvaarde WACC en hourly manpower kosten. Deze kosten worden afgeschreven op 3 jaar, rekening houdend met het geraamde aantal van 12.000 ISLA-lijnen.

Dit resulteert in een extra monthly fee van **0,06 €** voor BRUO.

Opleiding

Het Instituut aanvaardt het door Belgacom opgegeven tariefvoorstel, gebaseerd op een tijdsbesteding van 20 mandagen van een ANS niveau 1, mits toepassing van de door het Instituut in het kader van BRUO 2005 aanvaarde WACC en hourly manpower kosten. Deze kosten worden afgeschreven op 3 jaar, rekening houdend met het geraamde aantal van 12.000 ISLA-lijnen.

Dit resulteert in een extra monthly fee van **0,04 €** voor BRUO.

Permanentedienst

Het tariefvoorstel van Belgacom voorziet hier 4 bijkomende personen voor de uitbreiding van de permanentiedienst.

Het Instituut maakt hierbij de volgende overwegingen:

- In het kader van zijn eigen productaanbod biedt Belgacom eveneens SLA's aan die een 24h/24h permanentie of een snelle opvolging van de problemen vereisen. Het staat dus vast dat Belgacom reeds over een degelijke organisatie beschikt die een 24h/24h ondersteuning van dergelijke SLA's mogelijk maakt. Er is geen enkele reden waarom dit personeel niet (mee) zou kunnen worden ingezet om de noodzakelijke permanentie te garanderen in het kader van de BRUO/BROBA ISLA.
- Uit de informatie die door Belgacom werd aangeleverd¹⁹ blijkt duidelijk dat het organiseren van de 24h/24h permanentie inderdaad niet binnen elke productgroep afzonderlijk wordt georganiseerd, maar kan terugvallen op een ruimere groep van personen die gemeenschappelijk de noodzakelijke permanentie verzekeren.
- Bijgevolg gaat het Instituut er van uit dat de extra kosten voor de ISLA permanentie gebaseerd moeten zijn op de extra workload die effectief gecreëerd wordt door de toevoeging van de BRUO/BROBA ISLA opvolging aan de taken van de bestaande permanentiegroep.
- Daarnaast aanvaardt het Instituut dat de strengere ISLA-vereisten ook voor de problemen die tijdens de kantooruren behandeld worden voor een zekere overhead kunnen zorgen.

Het Instituut baseert derhalve de bepaling van de aanvaardbare kosten op de volgende redenering:

- Het Instituut houdt er vooreerst rekening mee dat het aantal trouble tickets per maand hoger ligt dan de hoger vermelde repair intervention rates. Inderdaad, een gedeelte van de trouble tickets zal niet resulteren in een repair intervention.²⁰ Dit gedeelte wordt door het Instituut geraamd op 1/3 van de trouble tickets. Dit resulteert in een maandelijks trouble ticket ratio van 3% voor BRUO. Deze percentages liggen in lijn met de ratio's die worden vastgesteld bij de andere Belgacom productgroepen indien men rekening houdt met het feit dat een belangrijk deel van de trouble tickets op DSL-lijnen problemen betreft bij de gebruiker²¹. Dit deel van de problemen dient door de begunstigde opgevangen en mag dus niet terechtkomen bij Belgacom.
- Uit de door Belgacom aangeleverde informatie blijkt verder dat de gemiddelde behandelingstijd van een trouble ticket door de zogenaamde "first line" minder dan 30

¹⁹ Belgacom's antwoord op het document BvD-AC266-LLU-033-020304-mbu, antwoord op vraag 4

²⁰ Voorbeeld: het remote oplossen van een DSLAM probleem maakt geen deel uit van de aantallen die aan de basis liggen van de bepaling van de repair intervention rates

²¹ Belgacom's antwoord op het document BvD-AC266-LLU-033-020304-mbu, tabel blz. 1

minuten bedraagt.²² Uitzondering op deze regel is de ADSL POP + SDSL productgroep. Uit de door Belgacom gegeven beschrijving blijkt echter dat de probleembehandeling hier een aantal zaken omvat die buiten de scope van deze ISLA vallen. Het Instituut gaat er derhalve van uit dat een gemiddelde additionele tijdsbesteding voor de permanentiedienst van 1 uur per ISLA trouble ticket een zeer conservatieve inschatting is. Voor problemen die buiten de kantooruren worden behandeld wordt deze tijd voor 100% in rekening gebracht. Voor problemen die tijdens de kantooruren worden behandeld wordt 50% hiervan als overhead in rekening gebracht.

Rekening houdend met de hoger vermelde aantallen en percentages resulteert dit op jaarbasis voor BRUO in een additionele werktijd tijdens de kantoren van 187 mandagen van een ANS niveau 2B en van 202 mandagen buiten de kantooruren. Deze laatste worden door het Instituut verrekend aan 132,31% van de hourly manpower cost van een ANS niveau 2B.

Dit resulteert in een extra monthly fee van **1,36 €** voor BRUO.

Probleemanalyse

Het tariefvoorstel van Belgacom voorziet hiervoor 5 bijkomende personen.

Het Instituut maakt hierbij analoge overwegingen zoals hierboven:

- De technische analyse en opvolging die vereist zijn in het kader van de ISLA zijn niet van aard dat hiervoor een afzonderlijke technische staf dient ingezet. Ook in het kader van zijn eigen SLA-aanbod zal Belgacom reeds beschikken over een technische groep die perfect in staat moet worden geacht om dit soort problemen te behandelen.
- De bepaling van de extra kosten voor de BRUO/BROBA ISLA trouble ticket probleemanalyse moet derhalve gebaseerd zijn op de extra workload die gecreëerd wordt door de toevoeging van deze ISLA aan de taken van de bestaande analysegroep.
- Net zoals bij de permanentiedienst wordt ook hier rekening gehouden met een zekere overhead voor de tijdsbesteding voor probleemanalyse tijdens de kantooruren.
- Zich baserend op de informatie aangeleverd door Belgacom²³ gaat het Instituut er van uit dat ongeveer 90% van de trouble tickets effectief terechtkomen bij de probleemanalyse of de second line opvolging en dat de gemiddelde behandelingstijd 90 minuten bedraagt. Voor de probleemanalyse buiten de kantooruren wordt 100% van deze tijdsbesteding in rekening gebracht; voor de probleemanalyse tijdens de kantooruren wordt 50% van deze tijdsbesteding als overhead in rekening gebracht.

Rekening houdend met de hoger vermelde aantallen en percentages resulteert dit in een additionele werktijd op jaarbasis voor BRUO van 253 mandagen tijdens de kantooruren van een ANS niveau 2B en van 272 mandagen buiten de kantooruren, verrekend aan 132,31% van de hourly manpower cost van een ANS niveau 2B.

Dit resulteert in een extra monthly fee van **1,83 €** voor BRUO.

²² Voor de productgroep ADSL GO+ maakt Belgacom ook nog melding van een zekere mate van outsourcing, zonder echter specifieke aantallen te vermelden. De gemiddelde tijdsbesteding per trouble ticket voor deze groep zal dus hoger liggen dan de door ons berekende 29 minuten.

²³ Voornamelijk wat betreft de ADSL POP / SDSL productgroep

Wachtdienst

Het tariefvoorstel van Belgacom geeft hier twee kostendragers.

De eerste kostendrager heeft betrekking op de wachtvergoeding die aan de technici wordt betaald als vergoeding voor hun "on call" zijn.

De desbetreffende kosten worden door het Instituut aanvaard, ook al is het Instituut van mening dat deze niet integraal aan de BRUO/BROBA ISLA mogen worden toegewezen. Het is immers zeer waarschijnlijk dat dezelfde technici ook inzetbaar zijn voor andere SLA-gebonden diensten van Belgacom en derhalve zouden de desbetreffende kosten proportioneel dienen verdeeld. Het Instituut beschikt echter niet over bruikbare informatie om een realistische inschatting te maken van dergelijke proportionele verdeling en beslist derhalve om deze kosten voorlopig integraal te aanvaarden.

De tweede kostendrager heeft betrekking op de zogenaamde "recuperatietijd" die aan een technicus wordt verstrekt indien hij tijdens zijn wachtbeurt effectief wordt opgeroepen. Dit betekent immers dat deze technicus minder beschikbaar zal zijn tijdens de kantooruren.

Deze kosten worden door het Instituut aanvaard, weliswaar met het in mindering nemen van de vermeden herstellingstijd tijdens de kantooruren.

Deze beide kostendragers samen resulteren in een extra monthly fee van **1,61 €** voor BRUO.

Andere

Verder worden door Belgacom nog twee bijkomende kosten aangevoerd die zouden dienen verrekend in de extra monthly fee voor de ISLA.

- De eerste daarvan heeft te maken met de boeteclausules die zijn opgenomen in de huidige ISLA. Inderdaad, onder de ISLA-bepalingen wordt Belgacom geacht bepaalde timers e.d. te respecteren. Het niet respecteren van dergelijke timers kan aanleiding geven tot bepaalde boetes die aan Belgacom worden opgelegd. Belgacom argumenteert dat dit risico als een additionele kost dient opgenomen in de extra monthly fee voor de ISLA.
- Wat de tweede bijkomende kost betreft argumenteert Belgacom dat het, door de verantwoordelijkheid op te nemen voor het leveren van deze dienstverlening en de daaraan verbonden risico's (zie hierboven), in feite een dienst met toegevoegde waarde levert aan de andere operatoren waarvoor het dient vergoed.

De visie van het Instituut ter zake is de volgende.

Vooreerst is het uitgesloten dat het financiële risico, verbonden aan het eventueel moeten betalen van boetes, als een extra kost zou worden opgenomen in de tarieven. Dergelijke benadering zou immers het perverse effect hebben dat elke efficiëntiestimulans waarvoor dergelijk boetebeding net wordt ingevoerd, volledig zou verdwijnen.

Tegelijk ziet de Begunstigde zich geconfronteerd met de paradoxale situatie waarbij hij de kost draagt van de compensatie die Belgacom ingevolge van haar tekortkomingen dient uit te keren.

Overigens is het Instituut er van overtuigd dat het, bij de bepaling van de ISLA monthly fee, een voldoende conservatieve houding heeft aangenomen, met een realistische inschatting van de risico's, waardoor het voor Belgacom, zelfs met het bestaan van de huidige boeteclausules, perfect haalbaar moet zijn om een voldoende grote en economisch verantwoorde vergoeding te ontvangen voor de geleverde diensten.

Wat betreft het tweede argument van Belgacom, met name het leveren van diensten met toegevoegde waarde, kan het Instituut zich evenmin akkoord verklaren. De bedoeling van de invoering van de ISLA is immers niet van een commercieel product te definiëren dat door Belgacom aan de andere operatoren wordt geleverd, maar wel van de juiste condities te creëren die het voor de alternatieve operatoren moeten mogelijk maken om een dienstenaanbod samen te stellen dat kan gebruik maken van dezelfde schaalvoordelen als degene die ter beschikking staan van de dominante speler.

Bijgevolg moet het uitgangspunt van de ISLA-tariefbepaling er in bestaan een prijs te bepalen voor de reële (additionele) kosten die door Belgacom gemaakt worden voor het leveren van de desbetreffende diensten. In welke mate deze diensten daarna, met of zonder bijkomende winstmarge, aan de eindklant worden geleverd is een commerciële beslissing van elke individuele operator.

Geen van beide kosten werd derhalve mee opgenomen in de extra monthly fee voor de ISLA.

Monthly extra rental fee

Samenvattend geeft dit dus de volgende extra rental fees:

	BRUO
Repair intervention	0,78 €
Supervisie	1,02 €
IT ontwikkeling	0,14 €
Procesontwikkeling	0,06 €
Opleiding	0,04 €
Permanentedienst	1,36 €
Probleemanalyse	1,83 €
Wachtdienst	1,61 €
TOTAAL	6,85 €

Alles samen resulteert dit in een additionele maandelijkse ISLA fee van **6,85 €** voor BRUO.

ONETIME FEES

De onetime fees worden door het Instituut aanvaard op basis van de kosten die het Instituut heeft vastgesteld en aanvaard in het kader van de Improved SLA BRUO 2003 "Raw Copper", zoals Belgacom dat vermeld, aangepast om rekening te houden met de hourly manpower kosten zoals door het Instituut aanvaard in het kader van BRUO 2005.

Set-up fees:

Set up fee (*)	1.940,85 €
Activation fee (per line)	7,93 €
Change SLA type fee (per line)	7,93 €

(*) De set-up fee is slechts één keer te betalen, zelfs wanneer de begunstigde meerdere types ISLA afsluit op dezelfde tijd..

SAMENVATTENDE TABEL

Type of service	ISLA 2005	ISLA 2004	delta
BRUO			
Recurring fees			
Extra rental fee per user line	6,85 €	6,21 €	10,25%
Onetime fees			

Set-up fee	1.940,85 €	1.987,43 €	-2,34%
Activation, change SLA type	7,93 €	7,22 €	9,88%

ANNEX 2 : TARIFS FOR ANNEX H 1.1. ET H 2.2.

INLEIDING

In voorliggend document worden de tarieven voor BRUO 2005 bekend gemaakt en gemotiveerd. Net zoals in het verleden heeft het Instituut bij de bepaling van deze tarieven met de volgende algemene principes rekening gehouden:

- niet-discriminatie;
- transparantie;
- op de kosten gebaseerd zijn;
- de totstandkoming van een eerlijke en duurzame mededinging begunstigen.

Wat de bepaling van de tarieven betreft, is het dus duidelijk dat het Instituut rekening moet houden met de notie "basing op de kosten", terwijl het in het uitdrukkelijke kader van zijn opdracht er tevens moet voor zorgen dat die tarieven geen concurrentievervalsing teweegbrengen.

De notie "kostenbasing" betekent overigens niet dat alle door Belgacom gemaakte kosten dienen te worden aanvaard of dat Belgacom niet verplicht is om die kosten te verminderen, of haar werking uit te bouwen op het gebied van informatica, logistiek, administratieve verwerking en organisatie, zodat die kosten geminimaliseerd worden met inachtneming van een engagement van het type SLA. Zoals in het Advies voor BRUO 2003 reeds werd beschreven, komt dit er in feite op neer dat het Instituut zich laat leiden door een notie van "essentiële kosten" oriëntering.

Bij de bepaling van deze tarieven heeft het Instituut nagenoeg dezelfde methodologische aanpak toegepast als voor BRUO 2004. Bovendien heeft het Instituut zich bij de berekeningen in grote mate gebaseerd op dezelfde parameters die ook gebruikt werden bij de tariefbepaling voor BRUO 2004.

Inderdaad, bij het voorleggen van haar tariefvoorstel heeft Belgacom zelf geargumenteed voor een grote mate van behoud van de bestaande toestand. Meer bepaald werd door Belgacom voorgesteld de tarieven voor de maandelijkse huur van een BRUO-lijn op hetzelfde niveau te behouden als voor BRUO 2004, vermeerderd met een percentage van 1,8% om rekening te houden met de inflatie. Dit percentage van 1,8% is de projectie van het Belgische Planbureau voor de inflatiegraad in 2005. Op het vlak van de proceskosten en de IT-kosten bevat het Belgacom-voorstel echter wel wijzigingen in vergelijking met BRUO 2004.

In haar argumentatie voert Belgacom aan dat België zich momenteel in een overgangsfase bevindt wat betreft het toepasselijk reglementair kader en dat derhalve enige voorzichtigheid aangewezen is om te vermijden dat eventuele reglementaire ingrepen zouden ingaan tegen de resultaten van de marktstudies die de basis zullen geven voor de verdere uitwerking van dit reglementair kader.

Bijkomend stelt Belgacom dat de Belgische markt de laatste jaren sterk is geëvolueerd en dat er actueel wel degelijk sprake is van een competitieve markt. Verder argumenteert Belgacom dat de huidige tarieven, vooral voor de Shared Pair, tot de laagste in Europa behoren.

Alhoewel het Instituut niet op alle punten volledig akkoord kan gaan met de argumentatie van Belgacom, is het wel de mening toegedaan dat er actueel geen fundamentele redenen zijn om de bestaande BRUO-tarieven drastisch te herzien. Het Instituut heeft dan ook geopteerd voor een pragmatische aanpak, waarbij de BRUO-tarieven voor 2005 grotendeels berekend zijn op basis van dezelfde parameters als vorig jaar.

Het Instituut is echter wel van mening dat de door Belgacom voorgestelde tariefaanpassing, gebaseerd op de verwachte inflatiegraad een al te eenvoudige benadering is die niet noodzakelijk een correcte weergave is van de prijsevolutie in deze markt.

Het Instituut heeft derhalve de berekeningen voor BRUO 2005 uitgevoerd met toepassing van de volgende gewijzigde financiële parameters:

- Voor de vergoeding van het kapitaal wordt rekening gehouden met een WACC van 12,76%, zoals door het Instituut aanvaard in de context van BRIO 2005. Dit is een belangrijke stijging in vergelijking met de WACC van 10,76% die werd toegepast voor BRUO 2004.
- Voor de proceskosten en alle andere manpower-related kosten wordt rekening gehouden met de hourly manpower kosten zoals door het Instituut goedgekeurd in het kader van BRIO 2005. Ook hier wordt voor alle categorieën een stijging vastgesteld.

Voor het overige werden de waarden van nagenoeg alle andere parameters, ratio's en kostenelementen identiek gehouden aan de waarden die door Belgacom vorig jaar werden opgegeven of door het Instituut aanvaard. De enkele uitzonderingen worden verder in de tekst besproken.

TARIEVEN VOOR DE MAANDELIJKSE HUUR

Raw Copper

De bepaling van de maandelijkse huurprijs voor "Raw Copper" gebeurt nog steeds op basis van een "retail minus" methode, een benadering waarbij de berekening van het maandelijkse bedrag van het abonnement voor Raw Copper in eerste instantie gebaseerd is op het retail-abonnement "averaged per equiline on all voice products (PSTN, ISDN BA en ISDN PRA)".

Alle kosten die normaliter in dat abonnement vervat moeten zitten, maar die voor de begunstigde niet relevant zijn, worden daar later van afgetrokken. De informatie die Belgacom op dat stuk heeft verstrekt, heeft het BIPT ertoe in staat gesteld van het retail-abonnement voor een PSTN-lijn de "billing"-kosten en de "bad debt"-kosten voor een eindgebruiker af te trekken, alsook de commerciële kosten (marketing, teleboetiëks,...), de maandelijkse kosten van de lijnkaart en de kosten van de kabel die de lijnkaart met het MDF verbindt. De kosten die verband houden met de handelsbetrekkingen tussen Belgacom en de begunstigde zijn niet

in aanmerking genomen, aangezien die overlappen met de financiële waarborg, behalve uiteraard de kosten in verband met de facturering.

Er zijn twee types Raw Copper. Type 1 is een Raw Copper-lijn waarop door de operator geen xDSL-diensten zullen aangeboden worden. Type 2 is een Raw Copper-lijn waarop door de operator wel xDSL-diensten zullen aangeboden worden. Raw Copper Type 2 onderscheidt zich op het vlak van tarifiering van Type 1 door de aanwezigheid van extra reparatiekosten aan het kopernetwerk, veroorzaakt door de hogere kwaliteitsvereisten die gepaard gaan met het aanbieden van xDSL-diensten op de lijn. Deze extra kosten voor de herstelling en de voorbereiding van een lijn in vergelijking met een PSTN- en een ISDN-lijn worden net als vorig jaar voor 50% als een eenmalige kost in rekening gebracht als tariefcomponent voor de installation fee, terwijl de overige 50% als een jaarlijks terugkerende kost worden verrekend in de rental fee.

De maandelijkse rental fee voor een Raw Copper Type 1 bedraagt **10,98 €** Dit is hetzelfde bedrag als voor BRUO 2004, een logisch gevolg van het gebruik van identieke parameters voor de berekening.

De maandelijkse rental fee voor een Raw Copper Type 2 bedraagt **11,62 €** Dit is een stijging met 0,51% in vergelijking met BRUO 2004. Deze stijging is een gevolg van de hogere hourly manpower kosten die werden in rekening gebracht en die een invloed hebben op de extra reparatiekosten voor een Type 2.

Shared Pair

Het BRUO 2005 Shared Pair tarief wordt zoals in het verleden volledig bottom-up bepaald. Het resultaat bedraagt **1,64 €** Dit is een daling met 2,45% in vergelijking met het tarief van 1,69 € van BRUO 2004. Deze lichte daling is het netto resultaat van enerzijds, de stijging van de extra kosten voor reparatie zoals reeds vermeld bij de Type 2 Raw Copper en anderzijds, een daling van de IT-kosten. Deze laatste worden verder in deze tekst meer in detail besproken.

TARIEVEN VOOR DE EENMALIGE DIENSTEN

De tarieven voor de eenmalige diensten zijn in hoofdzaak gebaseerd op proceskosten en IT-kosten. De proceskosten hebben betrekking op de tijdsbesteding van werknemers van Belgacom voor het leveren van de desbetreffende dienst. De IT-kosten hebben betrekking op de automatisering en de ontwikkeling en ondersteuning van deze automatisering voor de desbetreffende diensten.

Wat de proceskosten betreft, werden door Belgacom nieuwe kosten opgegeven die beduidend afwijken van de kosten die in BRUO 2004 door het Instituut werden aanvaard. Het Instituut stelt wel vast dat deze kosten beduidend lager liggen dan het tariefvoorstel voor BRUO 2004.

Een deel van deze prijsstijging is rechtstreeks gekoppeld aan de toegepaste hourly manpower kosten en kan derhalve, mits in overeenstemming met de door het Instituut goedgekeurde waarden voor BRIO 2005, worden aanvaard.

Een ander deel van deze kosten is echter gekoppeld aan hogere inschattingen voor de noodzakelijke werktijden die door Belgacom in rekening worden gebracht. Het Instituut moet

echter vaststellen dat ter zake elke detaillering ontbreekt, alsook elke argumentatie die het Instituut ervan kan overtuigen dat de desbetreffende waarden een betere weergave zijn van efficiënte procestijden.

Het Instituut heeft daarom beslist een identieke inschatting voor de procestijden te behouden, zoals door het Instituut aanvaard en toegepast voor BRUO 2004. Deze procestijden worden vervolgens verrekend, per categorie van werknemer, aan de hourly manpower kosten die door het Instituut in het kader van BRIO 2005 zijn aanvaard. Gezien de vastgestelde evolutie van deze hourly manpower kosten heeft dit steeds een verhoging van de desbetreffende tariefcomponent tot gevolg.

Wat de IT-kosten betreft, werd dit jaar door Belgacom een tariefvoorstel ingediend dat op twee punten afwijkend is van het tariefvoorstel voor 2004.

Vooreerst is er in het nieuwe Belgacom-voorstel een wijziging wat betreft de verdeling van de IT-kosten over enerzijds de *rental-related* tariefdragers en anderzijds de *provisioning-related* tariefdragers. Zowel in de BRUO/BROBA 2003 als in de BRUO/BROBA 2004 tariefvoorstellen werd hiervoor een 20%/80% verhouding toegepast. In het nieuwe tariefvoorstel wordt hiervoor een 58%/42% verhouding voorzien.

Het Instituut gaat er mee akkoord dat er, in vergelijking met de situatie vorig jaar, een duidelijke verschuiving is in de verhouding van het aantal actieve lijnen t.o.v. het aantal nieuwe activeringen. Een aanpassing van deze verdeelsleutel kan bijgevolg wenselijk zijn. Het Instituut kan zich echter niet akkoord verklaren met deze nieuwe verhouding en baseert zich hiervoor op de volgende redenering.

Op 30 juni 2004 waren er 95.085 actieve BRUO- en BROBA-lijnen.²⁴ Voor het midden van 2005 voorziet Belgacom een stijging tot 176.104 actieve lijnen. Dit is een toename met 81.049 lijnen. Om echter een zicht te hebben op het effectieve aantal activeringen moet ook rekening worden gehouden met het aantal deactiveringen dat tijdens dezelfde periode geschiedt. Om dit in te schatten heeft het Instituut in eerste instantie de periode maart-september 2004 als basis genomen.

Op 31/3/2004 waren er 83.436 actieve BRUO- en BROBA-lijnen. Op 30/9/2004 was dit aantal toegenomen tot 107.204 actieve lijnen. In dezelfde periode waren er echter ook 5.792 bijkomende deactiveringen. Het Instituut gaat er van uit dat het aantal deactiveringen in eerste instantie proportioneel is t.o.v. het aantal actieve lijnen. Gemiddeld over deze periode van zes maanden waren er 95.320 actieve lijnen²⁵, wat ons dus een gemiddelde geeft van 12,15% deactiveringen per actieve lijn per jaar.

Indien dezelfde analyse wordt gedaan voor de periode tussen september 2003 en september 2004, dan was het aantal deactiveringen per actieve lijn per jaar zelfs nog hoger, namelijk 15,58%.

Het Instituut heeft daarom beslist een conservatieve inschatting van het aantal deactiveringen toe te passen en heeft zijn verdere berekeningen dus gebaseerd op 10% deactiveringen per actieve lijn per jaar. Indien we dit percentage toepassen op het verwachte gemiddelde aantal lijnen in de periode midden 2004 tot midden 2005, geeft ons dit een raming van 13.559 deactiveringen.

²⁴ Op basis van de informatie opgenomen in de maandelijkse BRUO- en BROBA-statistieken aangeleverd door Belgacom.

²⁵ In de veronderstelling van uniforme groei over de periode.

Op basis van dit cijfermateriaal heeft het Instituut vervolgens de theoretische IT-inkomsten/uitgaven berekenend voor alle provisioning transacties, enerzijds op datum van 30/6/2004 en anderzijds op datum van 30/6/2005.

De aantallen activeringen en deactiveringen zijn voor 2004 gebaseerd op reële statistische informatie en voor 2005 afgeleid zoals beschreven hierboven. De aantallen voor de overige provisioning transacties zijn overgenomen uit de Belgacom tariefvoorstellen voor 2004 en 2005. De IT-kosten die in rekening werden gebracht zijn identiek gehouden voor beide jaren en komen overeen met de aanvaarde IT-kosten BRUO 2004.

Op basis van deze benadering stelt het Instituut vast dat in 2004, het belang van de rental fees in het totale IT-kostenplaatje slechts 12,12% vertegenwoordigde. De raming voor midden 2005 bedraagt 23,73%.

Op basis van deze analyse heeft het Instituut er uiteindelijk voor geopteerd om voor BRUO 2005 een 30/70 verdeling van de IT-kosten toe te passen tussen enerzijds de *rental-related* kosten en anderzijds de *provisioning-related* kosten.

Daarnaast werd door Belgacom in het tariefvoorstel ook een andere manier van verrekening van de IT-kosten voorgesteld. In het Belgacom tariefvoorstel worden alle IT-kosten (CAPEX en OPEX) voor de periode 2000-2003, verminderd met de inkomsten uit de IT-tariefcomponenten voor dezelfde periode, als basis genomen voor de te verrekenen kosten.

Het Instituut kan deze benadering niet aanvaarden en wel om de volgende redenen:

- De door Belgacom voorgestelde aanpak houdt geen rekening met de wens van het Instituut dat de kosten die verbonden zijn aan de IT-investeringen, zeker tijdens de beginjaren van de ontwikkeling van de ULL-markt, over meerdere jaren dienen gespreid. Deze investeringen situeren zich immers in belangrijke mate in de aanvangsjaren, wanneer de volumes nog zeer beperkt zijn. Een directe verrekening van de kosten zou dan ook leiden tot excessieve tarieven.
- De door Belgacom voorgestelde aanpak wekt de foutieve indruk dat Belgacom een tekort aan inkomsten moet recupereren. Zoals hierboven beschreven is dit een logisch gevolg van de tot nu toe gevolgde aanpak, waarbij Belgacom over proportioneel hogere inkomsten zal genieten in de latere jaren van de marktontwikkeling en waarbij, door het in rekening brengen van een WACC-vergoeding, compensatie wordt gegeven voor het “laattijdig” ontvangen van bepaalde inkomsten.
- Het Belgacom-voorstel houdt op geen enkele manier rekening met eerdere beslissingen van het Instituut m.b.t. de aanvaarde IT-kosten voor de voorbije jaren.
- Op basis van de berekeningen die het Instituut heeft uitgevoerd voor de analyse van de verdeling van de IT-kosten tussen rental en provisioning blijkt duidelijk dat Belgacom in 2004 beduidend hogere IT-inkomsten zal ontvangen dan strikt genomen noodzakelijk is op basis van de door het Instituut aanvaarde IT-kosten.

Vermits verdere detailinformatie, na vraag van het Instituut, laattijdig door Belgacom werd aangeleverd en geen fundamentele veranderingen aanbrengt heeft het Instituut derhalve beslist de berekening van de IT-vergoedingen die opgenomen worden in de BRUO-tarieven te baseren op dezelfde aanvaarde IT-kosten als voor 2004, vermeerderd met 10%. Met deze verhoging van 10% wil het Instituut rekening houden met de eventualiteit van bepaalde prijsevoluties of kostenverhogingen die ontstaan wegens de hogere volumes, maar waarvoor vandaag elke verdere informatie ontbreekt.

Deze door het Instituut aanvaarde CAPEX- en OPEX-kosten worden vervolgens verrekend i.f.v. het geraamde aantal actieve LLU-lijnen voor medio 2005.

Zoals eerder besproken, worden deze kosten daarbij initieel verdeeld tussen rental en provisioning op basis van een 30/70 ratio. De 70% provisioning kosten worden vervolgens pro-rata verdeeld tussen de diverse provisioning transacties, op basis van door Belgacom aangeleverde percentages en vervolgens verrekend tot een kost per type van transactie, op basis van door Belgacom opgegeven aantallen.

Het instituut is daarbij op drie punten afgeweken van het Belgacom tariefvoorstel:

1. Het geschatte aantal activeringen wordt gelijk genomen aan de toename van het aantal actieve lijnen, zoals door Belgacom ingeschat, plus het door het Instituut inschatte aantal bijkomende deactiveringen tijdens dezelfde periode. De desbetreffende aantallen zijn eerder reeds besproken.
2. Het geschatte aantal deactiveringen wordt gelijk genomen aan het door het Instituut inschatte aantal bijkomende deactiveringen (zie hierboven). Voor alle overige provisioning transacties worden de ramingen van Belgacom overgenomen.
3. In het Belgacom tariefvoorstel werden de provisioning-kosten initieel verdeeld op basis van een 88/12 verdeling tussen de activeringen en de overige provisioning transacties. Op basis van de 2004 aantallen vertegenwoordigden de activeringen 77% van alle provisioning transacties.²⁶ Vermits er kan aanvaard worden dat de IT-kosten voor activering iets hoger liggen dan die voor de overige transacties was bijgevolg de 88% toewijzing aan activering aanvaardbaar. Op basis van de door het Instituut gebruikte ramingen voor midden 2005 is dit aandeel van 77% nu echter verminderd tot 60%. Het Instituut heeft dan ook de verdeling van de IT-kosten tussen activering en de overige provisioning transacties proportioneel herzien, wat resulteert in een percentage van nagenoeg 69% voor activering en 31% voor de overige provisioning transacties.

Voor het overige behoudt het Instituut de beslissing van vorig jaar om de IT-kosten die verbonden zijn aan de Inquiry te verrekenen via de Installation fee. Het Instituut heeft immers vastgesteld dat de manuele Inquiry nagenoeg nooit gebruikt wordt en dat de operatoren steeds gebruik maken van de gratis Web Inquiry (LEX Length Check). Bijgevolg is het voor Belgacom onmogelijk om de IT-kosten die aan de Inquiry zijn toegewezen te recupereren. Net zoals voor BRUO 2004 heeft het Instituut dan ook beslist de desbetreffende IT-kosten te verrekenen via het tarief voor de activering en niet langer IT-kosten op te nemen in het tarief voor de manuele inquiry.

²⁶ Er wordt in deze aantallen geen rekening gehouden met de inquiries omdat hiervoor geen IT-kosten in rekening worden gebracht.

TARIEVEN BRUO 2005

In de volgende tabellen worden de tarieven voor BRUO 2005 gepresenteerd. Voor de tarieven waarvoor dit van toepassing is wordt tevens het corresponderende bedrag vermeld indien de operator opteert voor een gespreide betaling over 48 maanden. De modaliteiten ter zake zijn dezelfde als voor BRUO 2004.

Raw Copper Loop

Type of service	BRUO 2005	48-month payment	BRUO 2004	delta
Inquiry fee (manual check)	4,58 €		4,20 €	8,90%
Inquiry fee (web-tool)	0,00 €		0,00 €	N/A
Installation fee (active loop, type 1)	48,31 €	1,26 €	50,12 €	-3,62%
Installation fee (non-active loop, type 1)	51,85 €	1,36 €	53,41 €	-2,93%
Installation fee (active loop, type 2)	56,01 €	1,46 €	57,12 €	-1,94%
Installation fee (non-active loop, type 2)	59,56 €	1,56 €	60,41 €	-1,41%
Multi-pair installations - Type 1				
Installation raw copper 2 pairs	91,44 €	2,39 €	95,57 €	-4,33%
Installation raw copper 3 pairs	131,02 €	3,43 €	137,73 €	-4,87%
Installation raw copper 4 pairs	170,61 €	4,46 €	179,89 €	-5,16%
Multi-pair installations - Type 2				
Installation raw copper 2 pairs	106,85 €	2,79 €	109,56 €	-2,48%
Installation raw copper 3 pairs	154,13 €	4,03 €	158,71 €	-2,88%
Installation raw copper 4 pairs	201,42 €	5,27 €	207,86 €	-3,10%
Small network adaptation fee	540,46 €	14,13 €	540,46 €	0,00%
Monthly rental fee (type 1)	10,98 €		10,98 €	0,00%
Monthly rental fee (type 2)	11,62 €		11,56 €	0,51%
Annulation fee	11,96 €		11,17 €	7,01%
Change date fee	7,27 €	0,19 €	6,78 €	7,29%
Deactivation fee	10,15 €		16,30 €	-37,75%
Transfer fee	40,40 €	1,06 €	42,85 €	-5,72%
Order pending due to useless user visit	15,95 €	0,42 €	14,67 €	8,75%
Wrongful repair request	111,55 €		111,55 €	0,00%
Migration from SP or RC+ to RC	46,67 €	1,22 €	48,43 €	-3,62%

Shared Pair

Type of service	BRUO 2005	48-month payment	BRUO 2004	delta
Inquiry fee (manual check)	4,58 €		4,20 €	8,90%
Inquiry fee (web-tool)	0,00 €		0,00 €	N/A
Installation fee	56,01 €	1,46 €	57,12 €	-1,94%
Migration from ADSL to Shared Pair	45,04 €	1,18 €	47,15 €	-4,49%
Project migration from ADSL to Shared Pair	36,90 €	0,96 €	39,72 €	-7,11%
Migration from ADSL to Raw Copper Type 2	45,04 €	1,18 €	47,15 €	-4,49%
Project migration from ADSL to Raw Copper Type 2	36,90 €	0,96 €	39,72 €	-7,11%
Rental fee for active loop with Belgacom voice	1,64 €		1,69 €	-2,45%
Rental fee for active loop without Belgacom voice	11,62 €		11,56 €	0,51%
Annulation fee	11,96 €		11,17 €	7,01%
Deactivation fee	10,15 €		16,30 €	-37,75%
Change date fee	7,27 €	0,19 €	6,78 €	7,29%
Transfer fee	40,40 €	1,06 €	42,85 €	-5,72%
Order pending due to useless user visit	15,95 €	0,42 €	14,67 €	8,75%
Wrongful repair request	111,55 €		111,55 €	0,00%

ANNEXE 3 : TARIFS POUR LES TIE CABLES ET SPLITTERS.

Prix fixés par l'Institut

Prix fixé par la motivation de présente la modification décision du Conseil

blocs (y compris connectique, workforce et emplacement)

100 pair block	250,9225
48 pair block	189
Connect Block 100 p	176,5525
Connect Block 48 p	164,7625

adaptation au prix du marché

cablings (y compris installation workforce and tray)

Blgc Cable 24 pairs (par mètre)	5,33
testing (per 24 p cable)	0
Blgc Cable 100 pairs (par mètre)	8,11
testing (per 100 p cable)	0

selon le prix du marché ce prix est couvert par l'installation du câble

selon le prix du marché ce prix est couvert par l'installation du câble

Beneficiary Tie Cable 24 pairs (par mètre)	3,24
--	------

fixed operational costs

Operational costs Blgc delivered cable	346,46
Operational costs Beneficiary Tie Cabling delivered Blgc works raw copper	314,58

voir feuille 'Detail of operationnal costs'

voir feuille 'Detail of operationnal costs'

Operational specific costs Beneficiary Tie Cabling Delivery	145,47	voir feuille 'Detail of operationnal costs'
Operational costs Beneficiary Tie Cabling delivered Blgc works shared pair	454,53	voir feuille 'Detail of operationnal costs'

billing		
	billing	3,72

fixed per order cost for Tie cabling related testing		
		207,1475

Raw Copper in LEX's for Physical Colocation

	building	LEX	AGE	LEX	AGE	LEX	AGE	LEX	AGE
SD 2030	cable type	100 pairs	100 pairs	24 pairs	24 pairs	24 pairs	24 pairs	24 pairs	24 pairs
	users	100	100	96	96	48	48	24	24
100 pair block	250,9225	1	1						
48 pair block	189			2	2	1	1	1	1
Blgc Cable 24 pairs	5,33			200	360	100	180	50	90
testing (per 24 p cable)	0			4	4	2	2	1	1
Blgc Cable 100 pairs	8,11	50	90						
testing (per 100 p cable)	0	1	1						
Operational costs Blgc delivered cable	346,4558	1	1	1	1	1	1	1	1
billing	3,72	1	1	1	1	1	1	1	1
total Blocks and Tie Cabling		1006,60	1331,00	1794,18	2646,98	1072,18	1498,58	805,68	1018,88

Raw Copper in LEX's for Distant Colocation

	building	LEX	AGE	LEX	AGE	LEX	AGE	LEX	AGE
SD 2035	cable type	100 pairs	100 pairs	24 pairs	24 pairs	24 pairs	24 pairs	24 pairs	24 pairs
	users	100	100	96	96	48	48	24	24
100 pair block	250,9225	1	1						
48 pair block	189			2	2	1	1	1	1
Connect Block 100 p	176,5525	1	1						
Connect Block 48 p	164,7625			2	2	1	1	1	1
Blgc Cable 24 pairs	5,33			200	360	100	180	50	90
testing (per 24 p cable)	0			4	4	2	2	1	1
Blgc Cable 100 pairs	8,11	50	90						
testing (per 100 p cable)	0	1	1						
Operational costs Blgc delivered cable	346,4558	1	1	1	1	1	1	1	1
billing	3,72	1	1	1	1	1	1	1	1
total Blocks and Tie Cabling		1183,15	1507,55	2123,70	2976,50	1236,94	1663,34	970,44	1183,64

Raw Copper in LEX's for Physical and Distant Colocation using Beneficiary delivered Tie cabling

	building	LEX	AGE	LEX	AGE	LEX	AGE	LEX	AGE
SD 2040	cable type	24 pairs	24 pairs	24 pairs	24 pairs	24 pairs	24 pairs	24 pairs	24 pairs
	users	96	96	48	48	96	96	48	48
48 pair block	189	2	2	1	1	2	2	1	1
Connect Block 48 p	164,7625					2	2	1	1
testing (per 24 p cable)	0	4	4	2	2	4	4	2	2
Beneficiary Tie Cable 24 pairs	3,24	200	360	100	180	200	360	100	180
Operational costs Beneficiary Tie Cabling delivered Blgc works raw copper	314,5767	1	1	1	1	1	1	1	1
billing	3,72	1	1	1	1	1	1	1	1
Operational specific costs Beneficiary Tie Cabling Delivery	145,4717	1	1	1	1	1	1	1	1
total Blocks and Tie Cabling		1489,77	2008,17	976,77	1235,97	1819,29	2337,69	1141,53	1400,73

Raw Copper in LDC's for Physical
and Distant Colocation

	building	LDC	LDC
SD 2045	cable type	24 pairs	24 pairs
	users	48	48
48 pair block	189	1	1
Connect Block 48 p	164,7625		1
Blgc cable 24 p	5,33	28	28
testing (per 24 p cable)	0	2	2
Operational costs Blgc delivered cable	346,4558	1	1
billing	3,72	1	1
total Blocks and Tie Cabling		688,42	853,18

Shared Pair in LEX's for Physical Colocation

	building	LEX	AGE	LEX	AGE
SD 3030	cable type	24 pairs	24 pairs	24 pairs	24 pairs
	users	48	48	24	24
48 pair block	189	2	2	1	1
Blgc Cable 24 p	5,33	300	380	150	190
testing (per 24 p cable)	0	2	2	1	1
Operational costs Blgc delivered cable	346,4558	1	1	1	1
billing	3,72	1	1	1	1
total Blocks and Tie Cabling		2327,18	2753,58	1338,68	1551,88

Shared Pair in LEX's for Distant Colocation

	building	LEX	AGE	LEX	AGE
SD 3035	cable type	24 pairs	24 pairs	24 pairs	24 pairs
	users	48	48	24	24
48 pair block	189	2	2	1	1
Connect Block 48 p	164,7625	1	1	1	1
Blgc cable 24 p	5,33	300	380	150	190
testing (per 24 p cable)	0	2	2	1	1
Operational costs Blgc delivered cable	346,4558	1	1	1	1
billing	3,72	1	1	1	1
total Blocks and Tie Cabling		2491,94	2918,34	1503,44	1716,64

Shared Pair in LEX's for Physical and Distant Colocation using Beneficiary delivered Tie cabling

	building	LEX	AGE	LEX	AGE	LEX	AGE	LEX	AGE
SD 3040	cable type	24 pairs	24 pairs	24 pairs	24 pairs	24 pairs	24 pairs	24 pairs	24 pairs
	users	48	48	24	24	48	48	24	24
48 pair block	189	2	2	1	1	2	2	1	1
Connect Block 48 p	164,7625					1	1	1	1
Blgc cable 24 pairs	5,33	200	200	100	100	200	200	100	100
testing (per 24 p cable)	0	6	6	3	3	6	6	3	3
Beneficiary Tie Cable 24 pairs	3,24	100	180	50	90	100	180	50	90
Operational costs Beneficiary Tie Cabling delivered Blgc works shared pair	454,5258	1	1	1	1	1	1	1	1
billing	3,72	1	1	1	1	1	1	1	1
Operational specific costs Beneficiary Tie Cabling Delivery	145,4717	1	1	1	1	1	1	1	1
total Blocks and Tie Cabling		2371,72	2630,92	1487,72	1617,32	2536,48	2795,68	1652,48	1782,08

Shared Pair in LDC's for Physical
and Distant Colocation

	building	LDC	LDC
SD 3045	cable type	24 pairs	24 pairs
	users	24	24
48 pair block	189	1	1
Connect Block 48 p	164,7625		1
Blgc cable 24 p	5,33	42	42
testing (per 24 p cable)	0	3	3
Operational costs Blgc delivered cable	346,4558	1	1
billing	3,72	1	1
total Blocks and Tie Cabling		763,04	927,80

Pricing des splitters

1.1. Default Standard Order

1.1.1. Installation fee for the splitters

48 splitters (Shared Access PSTN/ISDN)

partie cartes (6 cartes)	administration fee	0	
	site survey	0	
	installation et transport	61,973381	
	matériel	810	y compris racks pro rata
	somme	871,97338	871,9734
partie rack et subracks	administration fee	227,73813	
	site survey	37,388954	
	installation et transport	361,69979	
	matériel	0	compris dans partie cartes
	somme		626,8269
	<u>grande somme</u>		<u>1498,8</u>

1.1.2. Recurrent fee for the splitters

48 splitters (Shared Access PSTN/ISDN)

partie cartes (6 cartes)	coût de réparation	2,6342819	
	assurance	0,0652457	
	contrat de maintenance	0	
	matériel	0	
	coût de l'occupation de l'espace	8,2331141	
	somme (€/ mois)	10,932642	
	<u>"grande somme" €/an</u>		<u>131,1917</u>

1.2. Non Standard Orders

1.2.1. Installation fee for the splitters

24 splitters (Shared Access PSTN/ISDN)

partie cartes (3 cartes)	administration fee	0	
	site survey	0	
	installation et transport	47,09977	
	matériel	405	y compris racks pro rata
	somme	452,09977	452,0998

partie rack et subracks	administration fee	113,86906	
	site survey	18,694477	
	installation et transport	180,84989	
	matériel	0	compris dans partie cartes
	somme	313,4134	
	<u>grande somme</u>	<u>765,5132</u>	

1.2.2. Recurrent fee for the splitters

24 splitters (Shared Access PSTN/ISDN)

partie cartes (3 cartes)	coût de réparation	1,3171409	
	assurance	0,0326228	
	contrat de maintenance	0	
	matériel	0	
	coût de l'occupation de l'espace	4,1165571	
	somme (€/ mois)	5,4663208	
	<u>"grande somme" €/an</u>	<u>65,59585</u>	

Details of fixed operational costs						
					Prix fixé par la présente décision du Conseil	motivation de la modification
A1 Fixed Operational Costs Belgacom delivered tie cabling Raw Copper						
	Minutes		Level	Cost		
Order intake, Planning and Follow up CBU	20		1	€28,75		adaptation du hourly manpower cost (CBU au lieu de ANS)
Follow up ANS and verification of works done	45		1	€69,89		obligation d'efficacité du chef de Belgacom
Work Order Creation	10		2A	€5,45		obligation d'efficacité du chef de Belgacom
Communication to Technical Teams	10		2B	€7,93		obligation d'efficacité du chef de Belgacom
Control of the delivery at the installation site	0		2A	€0,00		double emploi avec le point "follow up ANS and verification of works done"
Bring the reel to the right location within the building of the installation site	0		2A	€0		
Cleaning and preparation of the passage for the cable and cable tray	60		2A	€43,61		
Introduction in SAP + follow-up	15		2A	€10,90		obligation d'efficacité du chef de Belgacom
Creation of file & adaptation of technical databases	15		2A	€10,90		obligation d'efficacité du chef de Belgacom

Labeling	20	2A	€14,54	
Cleaning after installation	0	2A	€0,00	double emploi avec le point "cleaning and preparation of the passage for the cable and cable trav", obligation d'efficacité du chef de Belgacom
Close work order	20	2A	€14,54	
Reporting to Beneficiary	0		€0,00	double emploi avec le "close work order" et obligation d'efficacité du chef de Belgacom
This operational cost totals an amount of :			€206,51	
A2 Handling of reels				
	Minutes	Level	Cost	
Handling of the reel in the central cable warehouse	90	2A	€6,54	obligation d'efficacité du chef de Belgacom et possibilité d'exécution groupée (aussi avec reels de Belgacom), ici exécution prise en moyenne de 10 par opération.
Transport of the reel to Pick-Up (PU) area			€3,22	obligation d'efficacité du chef de Belgacom et possibilité d'exécution groupée (aussi avec reels de Belgacom), ici exécution prise en moyenne de 10 par opération.
Handling of the reel in PU area (2 persons)	40	2A	€29,07	obligation d'efficacité du chef de Belgacom
Transport of the reel to the installation site			€32,23	
Handling of the reel at the installation site (2 persons)	40	2A	€29,07	obligation d'efficacité du chef de Belgacom
Transport of the empty reel to PU area			€32,23	
Handling of the empty reel at PU area (2 persons)	60	2A	€4,36	obligation d'efficacité du chef de Belgacom et possibilité d'exécution groupée (aussi avec reels de Belgacom), ici exécution prise en moyenne de 10 par opération.

Transport of the empty reel to the central warehouse			€3,22	obligation d'efficacité du chef de Belgacom et possibilité d'exécution groupée (aussi avec reels de Belgacom), ici exécution prise en moyenne de 10 par opération.
This operational cost totals an amount of			€139,95	
A3 Fixed operational costs Beneficiary Delivered Tie Cabling Raw Copper & Shared Pair				
	Minutes	Level	Cost	
Handling of the reel in the predefined area	20	2A	€14,54	obligation d'efficacité du chef de Belgacom
Transport of the reel to the installation site			€32,23	
Handling of the reel at the installation site	40	2A	€29,07	obligation d'efficacité du chef de Belgacom
Transport of the reel to the predefined area			€32,23	
This operational cost totals an amount of			€108,07	
A4 Fixed Operational Costs related to Beneficiary Tie Cabling Delivery at the predefined area				
	Minutes	Level	Cost	

Registration and planning linked to delivery by the Beneficiary of his Tie Cabling	20	2A	€14,54	
Transfer of Belgacom supervisor to the predefined area	60	2B	€57,45	
and back				
Reception of delivery + approval on quantity	20	2B	€19,15	obligation d'efficacité du chef de Belgacom
Administrative processing of the delivery	15	2B	€14,36	obligation d'efficacité du chef de Belgacom
Registration and planning linked to pick-up empty reel	15	2A	€10,90	obligation d'efficacité du chef de Belgacom
Transfer of Belgacom supervisor to the PU area and back			€0	
Hand over of empty reel to Beneficiary	20	2B	€19,15	obligation d'efficacité du chef de Belgacom
Registration and planning linked to pick-up empty reel	0	2A	€0,00	double emploi avec "Registration and planning linked to delivery by the Beneficiary of his Tie Cabling"
Keep Reel of Beneficiary in stock			€9,92	
This operational cost totals an amount of			€145,47	
<u>Totals :</u>				
Operational costs Blgc delivered cable : A1 + A2 =			€346,46	

Operational costs Beneficiary Tie cabling delivered Blgc works raw copper : A1 + A3 =					€314,58	
Operational specific costs Beneficiary Tie cabling delivery : A4 =					€145,47	
Operational costs Beneficiary Tie cabling delivered Blgc works shared pair : A1 + A2 + A3 =					€454,53	
		*** end of document ***				

ANNEX 4 : LISTE

Date de l'Avis ou de la Décision	Sujet
06 février 2002	Fourniture de lignes louées backhaul.
23 décembre 2003	BRUO 2004
31 août 2004	Trouble Ticket first time use
31 août 2004	Tie cables and Splitters pricing
26 octobre 2004	BRUO 2004 – annex G3 – Improved Service Level Agreement.

ANNEX 5

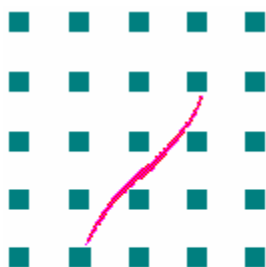
Voir les textes des divers(es) Avis et Décisions listé(e)s en annexe 4, fourni(e)s avec la présente Décision et en faisant intégrale partie. (Cinq textes)

Pour décision			
Le Conseil :			
<i>G. Denef</i>	<i>C. Rutten</i>	<i>M. Van Bellinghen</i>	<i>E. Van Heesvelde</i>
Membre du Conseil	Membre du Conseil	Membre du Conseil	Président du Conseil
Date : 12 novembre 2004			

DÉCISION DE L'IBPT CONCERNANT L'OFFRE DE RÉFÉRENCE DE BELGACOM POUR L'ACCÈS DÉGROUPE À LA BOUCLE LOCALE

version 2004

Annex G3 – Improved Service Level Agreement



I B P T

INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TELECOMMUNICATIONS

Décidé par le Conseil le 26 octobre 2004

Tél. 02 226 88 88

IBPT - Tour Astro - Avenue de l'Astronomie 14, boîte 21 - 1210 Bruxelles

Fax: 02 226 88 77

<http://www.ibpt.be>

page blanche

TABLE DES MATIERES

CHAPITRE 1ER. INTRODUCTION	2
1. HISTORIQUE.....	2
2. OBJET DE LA PRÉSENTE DECISION	2
3. ADAPTATION DE L'OFFRE DE RÉFÉRENCE A LA PRÉSENTE DECISION	2
CHAPITRE 2. MODIFICATIONS A APPORTER AU DOCUMENT ANNEX G3 DE BRUO 2004.....	3
1. MOTIVATION DE LA MODIFICATION IMPOSÉE.....	3
2. CADRE REGLEMENTAIRE	3
3. MODIFICATION A OPERER.	7
3.1. <i>Modifications aux textes des documents</i>	7
3.2. <i>Modifications quant aux pricing</i>	31

CHAPITRE 1ER. INTRODUCTION

1. HISTORIQUE

En date du 23 décembre 2003, le Conseil de l'Institut a pris une décision concernant l'offre de référence de Belgacom pour l'accès dégroupé à la boucle locale - version 2004.

Aux point 5 du chapitre 9 de la précitée Décision, il est annoncé que le document "Annex G3 Improved Service Level Agreement " sera traité dans une décision ultérieure. La présente décision concerne cet aspect.

2. OBJET DE LA PRÉSENTE DECISION

2.1. L'objet de la présente décision est le document "Annex G3 Improved Service Level Agreement " version 1.0. du 15/09/2003 en ce qui concerne ses aspects qualitatifs et quantitatifs.

2.2. La raison d'être de la présente décision est de fixer ces aspects qualitatifs et quantitatifs tenant compte de la proposition faite par Belgacom et citée dans la décision du 23 décembre 2003, et tenant compte également d'une part avec les contributions et estimations reçues de divers (le cas échéant candidats) bénéficiaires, et d'autre part avec les contributions de deux consultants ayant reçu mission de contribuer à l'étude de l'Institut de manière indépendante.

3. ADAPTATION DE L'OFFRE DE RÉFÉRENCE A LA PRÉSENTE DECISION

3.1. Deze beslissing is, overeenkomstig de toepasselijke wettelijke bepalingen, bindend voor Belgacom.

3.2. Het document Annex G3 van BRUO 2004 moet integraal aangepast worden aan de bepalingen van deze beslissing. Deze aanpassingen moeten gebeuren ten laatste 10 werkdagen na de publicatie van deze beslissing, tenzij anders wordt bepaald. Uiterlijk 10 werkdagen na de publicatie van deze beslissing bezorgt Belgacom een herzien document Annex G 3 van BRUO 2004 aan het Instituut.

Ten laatste een maand na de publicatie van deze beslissing, dient Belgacom een versie van het document Annex G 3 van BRUO 2004 te publiceren die integraal zijn aangepast aan de bepalingen van deze beslissing.

In ieder geval moet een begunstigde niet wachten op de publicatie van de aan deze beslissing aangepaste versie van het document Annex G 3 van BRUO 2004. Hij heeft uiteraard de mogelijkheid om deze beslissing naast de nog niet aangepaste versie te leggen om zo te komen tot het aanbod waar hij recht op heeft.

CHAPITRE 2. MODIFICATIONS A APPORTER AU DOCUMENT ANNEX G3 DE BRUO 2004.

1. MOTIVATION DE LA MODIFICATION IMPOSÉE

La proposition de Belgacom en ce qui concerne le document Annex G3 dans BRUO 2004 implique deux sortes de modifications par rapport au cadre BRUO 2003. La première sorte consiste en une série de modifications textuelles et chiffrées et la seconde sorte consiste en l'inclusion de l'aspect "shared pair" en vue de créer une proposition de document unique "raw copper" et "shared pair".

En ce qui concerne les modifications proposées en première sorte par Belgacom, l'Institut prend la peine de les traiter au cas par cas en motivant le fait que, pour la plupart des cas, la modification proposée par Belgacom est rejetée pour revenir vers le texte déjà existant dans le cadre BRUO 2003. Il est en effet plus simple et plus transparent de revenir à un texte stable existant déjà approuvé par l'Institut (à savoir le texte de l'annex G3 de BRUO 2003, dans sa version 1.9. du 17 mars 2003) et d'y apporter, du chef de l'Institut, des impositions motivées de modifications, y compris dans certains cas des modifications proposées par Belgacom. La proposition de Belgacom de modification de seconde sorte est d'ailleurs un bon exemple de telle modification à retenir, du moins dans son principe. En effet, l'Institut est favorable à l'inclusion de l'aspect "shared pair" en vue de créer un document unique "raw copper" et "shared pair".

2. CADRE REGLEMENTAIRE

L'article 3.1. du Règlement (CE) N° 2887/2000 du Parlement européen et du Conseil du 18 décembre 2000 relatif au dégroupage de l'accès à la boucle locale stipule qu'il incombe à Belgacom de mettre à jour régulièrement son offre de référence.

L'article 4.2.a) du Règlement permet à l'IBPT d'imposer des modifications de l'offre de référence, lorsque ces modifications sont justifiées.

L'article 4.3 du Règlement permet à l'IBPT d'intervenir de sa propre initiative, lorsque cela se justifie, pour assurer la non-discrimination, une concurrence équitable ainsi que l'efficacité économique et le plus grand bénéfice pour les utilisateurs.

L'article 108bis de la Loi du 21 mars 1991 permet à l'IBPT de prendre les mesures nécessaires pour assurer une concurrence réelle sur le marché de l'accès dégroupé à la boucle locale.

Comme décrit dans la décision précitée du 23 décembre 2003, l'Institut a procédé à une consultation publique concernant le sujet.

Pour répondre aux exigences d'information de l'article 19, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges, le Conseil de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications a publié la présente

décision (dans une version "projet") en date du 16 juillet 2004 et a invité les personnes directement et personnellement concernées par celui-ci à faire valoir leur point de vue.

En ce qui concerne les Bénéficiaires, quatre réactions ont été reçues. Trois réactions applaudissent de manière générale le projet de décision au vu de la demande du marché en matière de la définition d'un timer précis unique et en matière de la non distinction entre la notion de connection trouble et de cable trouble. Les réactions concernant des points précis du projet de décision ont été intégrées dans ces points précis avec motivation de l'Institut, le cas échéant. Les autres réactions peuvent être synthétisées comme suit :

- Un Bénéficiaire propose que Belgacom opère des mesures lors de la mise en service des lignes dégroupées, et en communique les résultats au Bénéficiaire. Ces mesures pourraient dès lors servir de base de comparaison lors de mesures opérées à l'occasion d'une plainte. L'Institut n'y est pas opposé mais y donnera suite, le cas échéant, dans le cadre de BRUO 2005.
- Un Bénéficiaire proteste quelque peu sur le fait que Belgacom, lors de la fixation du tarif récurrent, reçoit une marge supérieure à celle strictement nécessaire. Ce Bénéficiaire insiste sur l'importance que ce tarif récurrent soit fixé sur une base d'orientation stricte sur les coûts. L'Institut répond que l'orientation sur les coûts permet une marge raisonnable.
- Un Bénéficiaire remarque que certaines conditions, qu'il détaille, du projet de décision BRUO ISLA 2004 sont moins restrictives que celles du projet de décision BROBA ISLA 2004. L'Institut répond que la plupart de ces remarques ont été prises en compte dans la présente décision et ont été intégrées dans ces points précis avec motivation de l'Institut, le cas échéant.

En ce qui concerne Belgacom, Belgacom a donné une réaction en protestant que le projet de décision ait été publié en consultation publique sans avoir été discuté de manière contradictoire avec Belgacom, alors que deux consultants et l'Institut ont tenu des réunions biltatérales avec Belgacom avant la rédaction de ce projet de décision. A cela l'Institut répond que ce projet de décision tient compte des rapports des deux consultants et donc aussi des réunions bilatérales tenues. D'autre part, le but de rédaction d'un projet de décision est de pouvoir tenir une consultation au sens de l'article 19, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges et que dans ce cadre Belgacom a eu et saisi l'opportunité de réagir in extenso.

Belgacom proteste également que le projet de décision impose peu d'obligations au niveau des Bénéficiaires. L'Institut répond à cela que le but d'une décision sur une offre de référence à publier telle que BRUO est d'imposer des obligations à Belgacom dans un cadre motivé par l'Institut.

Belgacom proteste de n'avoir pu avoir accès que de manière limitée au rapport des consultants de l'Institut ainsi qu'au dossier de l'Institut. L'Institut répond que Belgacom a eu accès à ce dossier et à ces rapports dans les limites de confidentialité fixées par la loi.

Par ailleurs, les réactions de Belgacom concernant des points précis du projet de décision ont été intégrées ou contre-argumentées dans ces points précis avec motivation de l'Institut, le cas échéant.

En ce qui concerne le point 3.1.1., Belgacom proteste des observations et compte rendu faites par l'Institut en ce qui concerne les lignes louées, mais ne dément pas ces observations et compte rendu en précisant les termes exacts que l'Institut aurait du, selon Belgacom, mentionner. Belgacom mentionne simplement qu'elle considère que l'Institut sort de sa réserve. A cela, l'Institut répond qu'il a un devoir d'objectivité et que Belgacom ne conteste pas cette objectivité. Dans le cadre de la présente décision, l'Institut a décidé que le marché a droit à cette information dans un cadre de non discrimination et d'objectivisation du cadre de travail.

En ce qui concerne la responsabilisation du risque, Belgacom objecte que l'Institut met tous les risques sur Belgacom. A cela l'Institut répond que ceci n'est pas exact vu que les Bénéficiaires prennent, de manière obligée, des risques en faisant dépendre les services qu'ils offrent à leurs clients de prestations externes sur lesquelles ils n'ont pas de contrôle direct,

L'Institut considère que Belgacom n'apporte aucun élément nouveau par rapport à la motivation déjà exposée par l'Institut dans le projet de décision soumis à la consultation publique du 16 juillet 2004.

En ce qui concerne le point 3.2. "Modifications quant au pricing", Belgacom développe des observations concernant les points suivants :

Remarque préliminaire :

Belgacom proteste quant à la modifications des timers et quant au fait que l'Institut, selon Belgacom, n'inclut aucun coût supplémentaire lié aux nouvelles exigences de qualité de service. Belgacom ajoute qu'une telle analyse de coûts ne saurait être faite que par Belgacom. L'Institut répond que les timers ont été adaptés par l'Institut de manière motivée et que Belgacom ne donne aucun détail quant aux discutables données techniques citées de manière générale par Belgacom. Ceci est également le cas en ce qui concerne le coût supplémentaire, que Belgacom cite sans le préciser ni le chiffrer. De plus, l'Institut rappelle que sa mission est, entre autres, de veiller à une orientation sur les coûts. Ceci a été fait de manière professionnelle et motivée sans que Belgacom ne prenne la peine de détailler et de chiffrer ses griefs.

Repair intervention time :

Belgacom considère que le principe lié à la prise en compte exclusive des temps de réparation incrémentaux par rapport au basic SLA est trop limitatif. Selon Belgacom cela exclut les coûts supplémentaires liés aux timers plus courts tels que la priorisation des équipes et l'utilisation de ressources redondantes. Belgacom estime donc les suppléments trop faibles. L'Institut remarque que Belgacom ne donne pas de contre proposition et ne conteste pas le principe de base utilisé par l'Institut. L'Institut considère que Belgacom n'apporte aucun élément nouveau par rapport à la motivation déjà exposée par l'Institut dans le projet de décision soumis à la consultation publique du 16 juillet 2004.

Hourly Manpower costs :

Belgacom mentionne se poser des questions quant aux hourly manpower cost utilisés par l'Institut. Vérification faite, l'Institut répond que Belgacom peut être rassuré quant à l'exactitude des hourly manpower cost utilisés par l'Institut dans son projet de décision soumis à consultation publique le 16 juillet 2004, qui sont les hourly manpower cost utilisés et décidés dans le cadre de BRIO 2004, comme mentionné par l'Institut. Les chiffres donnés par Belgacom sont en fait les

propositions de Belgacom et non les chiffres retenus et décidés par l'Institut.

Number of ISLA lines :

Belgacom mentionne ne pas être en ligne avec le volume moyen de 12000 lignes en ISLA comme présenté par l'Institut. Belgacom prétend que le marché potentiel doit se limiter au marché professionnel. L'Institut remarque que Belgacom ne cite pas de chiffres alors que le calcul de l'Institut est chiffré et motivé. L'Institut considère que Belgacom n'apporte aucun élément nouveau par rapport à la motivation déjà exposée par l'Institut dans le projet de décision soumis à la consultation publique du 16 juillet 2004.

Inclusion in the pricing of the cost of compensations :

Belgacom observe que selon Belgacom l'équation suivante est valable :
 $\text{cost of SLA} = \text{operationnal costs} + \text{compensations costs}$. A cela l'Institut répond que les compensations ne sont pas un coût pour Belgacom mais une pénalité en cas de non respect du contrat qui lie Belgacom à son Bénéficiaire. Dans le cas, normal quant à l'attente du Bénéficiaire, où Belgacom respecte son contrat, aucune pénalité n'est due par Belgacom et le problème mentionné par Belgacom n'est pas existant. Au cas où Belgacom ne respecterait pas son contrat, il est normal que le Bénéficiaire ait droit à des compensations, sans que ce Bénéficiaire ne doive payer pour ces compensations qui ne sont dues par Belgacom que parce que Belgacom ne respecte pas son contrat. L'Institut précise qu'un ISLA (un SLA aussi par ailleurs) n'est pas un contrat d'assurance où les risques financiers sont mutualisés et donc, in fine, payés par les Bénéficiaires. Un ISLA (un SLA aussi par ailleurs) est un contrat que Belgacom doit respecter et les compensations en sont une motivation financière pour inciter Belgacom à respecter ce contrat dans un contexte d'offre de référence contraignant pour Belgacom.
Deze aansporing zou ieder nut verliezen wanneer het niet voldoet aan de opgelegde voorwaarden door Belgacom aan deze laatste financieel niet nadelig zou zijn aangezien, in voorkomend geval, Belgacom de te betalen compensatie kan putten uit de bijdragen van de begunstigen.
De begunstigde zou in de paradoxale situatie terechtkomen dat de compensatie die hem wordt tegekend, door hemzelf in een eerdere faze werd betaald in de vorm van een "compensation cost".
Tenslotte ziet het Instituut niet in hoe Belgacom, op wie terzake een verlichting tot kostenoriëntering rust, een louter hypothetische kost (die bovendien gebaseerd is op eigen tekortkomingen) in rekening zou kunnen brengen.

Permanentie dienst et probleemanalyse (page 24 et 25 du projet de décision) :

Belgacom observe que dans le cadre des tickets ouverts pendant les heures de service aucun coût lié à un service de permanence n'a été pris en compte. A cela l'Institut répond qu'un service de permanence n'est nécessaire qu'en dehors des heures de service (pour lequel Belgacom mentionne lui même que l'Institut en a tenu compte dans les coûts). En effet, pendant les heures de services, le service, où les tickets de repair (ce dont il s'agit dans le cadre ici) sont ouverts et traités, est un service qui existe de manière naturelle vu que le service doit être rendu, par définition puisqu'il s'agit d'une période "pendant les heures de service". Selon cette logique, non contestée par Belgacom puisque Belgacom n'a jamais contesté le coût même du basic SLA, le coût de ce service est donc déjà couvert par le basic SLA. Bien entendu, Belgacom, dans le cadre d'une rationalisation de son organisation, a le droit de créer un service "dit" de permanence pendant les heures de

service, en lieu et place du service où le repair ticket sont ouverts dans le cadre du basic SLA mais il s'agit alors d'un simple transfert de coût dont l'Institut ne peut tenir compte en vue d'éviter un double comptage évident.

Marge supplémentaire présentée par l'Institut dans le point 3.1.2. du projet de décision :

Belgacom observe que l'Institut, dans le point 3.1.2. du projet de décision, motive la non prise en compte d'une ventilation sous forme de pourcentage par le fait qu'il opte pour une plus grande marge dans la détermination du prix eu égard au risque pris par Belgacom d'un timer unique de 4 heures. Selon Belgacom aucune marge ou rémunération supplémentaire n'est prise en compte dans le prix ISLA, et selon Belgacom le coût qui devrait être pris en compte par l'Institut devrait être constitué d'une estimation des compensations payables par Belgacom sur base des réclamations des Bénéficiaires. A cela l'Institut répond que dans le calcul du prix l'Institut a été très conservateur dans ses différents calculs et estimations. L'Institut rappelle que le repair intervention rate de 2% est une valeur extrêmement conservatrice, que dans le temps d'intervention et de truck roll les 65 % proposés par Belgacom ont été acceptés, que les coûts IT proposés par Belgacom ont été repris intégralement ainsi que le coût du service de garde. De plus, quant au coût qui devrait selon Belgacom être constitué d'une estimation des compensations, verwijst het Instituut naar zijn hierboven ingenomen standpunt. Un ISLA (un SLA aussi par ailleurs) n'est pas un contrat d'assurance où les risques financiers sont mutualisés et donc, in fine, payés par les Bénéficiaires. Un ISLA (un SLA aussi par ailleurs) est un contrat que Belgacom doit respecter et les compensations en sont une motivation financière pour inciter Belgacom à respecter ce contrat dans un contexte d'offre de référence contraignant pour Belgacom.

3. MODIFICATIONS A OPERER.

3.1. Modifications aux textes des documents

En ce qui concerne le document "Annex G3 Improved Service Level Agreement " version 1.0. du 15/09/2003, les éléments suivants sont d'application :

En général, lorsque les mots "end user" sont rencontrés, ils sont à remplacer par le mot "user". En effet, dans le cadre BRUO, la notion de "user" est applicable, d'une manière incontestée par Belgacom.

En particulier, les éléments de modifications suivantes sont d'application :

<u>Nr.</u>	<u>Page, Point, sous-point et paragraphe</u>	<u>Modifications à apporter</u>	<u>Motivation</u>
-------------------	---	--	--------------------------

	<u>(le cas échéant) (du document dans sa version "track change")</u>		
1.	Page 4 point 1	<p>La phrase "These repair services are only VAT number." est à supprimer.</p> <p>Une phrase est à ajouter in fine de ce point 1 : "These repair services are limited to a number of 3000 unbundled lines per Beneficiary and to a number of 12000 unbundled lines in total. When these numbers (minus 20 %) are reached, Belgacom will inform BIPT. In case of the absence of this information given to BIPT by Belgacom, these numbers are not valid anymore and cease to exist. "</p>	<p>En effet, l'Institut considère qu'il est abusif, et non réglementaire par ailleurs, de limiter l'accès au ISLA comme le propose Belgacom. La limitation de cet accès est un choix commercial qui s'opère du chef du Bénéficiaire et non du chef de Belgacom en lieu et place de ce Bénéficiaire.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom mentionne qu'il est impératif pour Belgacom de limiter le nombre de clients ISLA BRUO mais qu'il n'est pas indispensable que ceci se fasse via l'imposition de l'existence d'un n° de TVA, dont acte par l'Institut. Ceci peut également se faire via un nombre d'ISLA maximum. L'Institut fixe donc ce nombre maximum à un nombre raisonnable au vu du nombre actuel de paires dégroupées en service, et invite Belgacom à informer l'Institut lorsque ces limites sont atteintes (à -20 %) en vue de donner à l'Institut l'opportunité de décider ce qu'il y a lieu de définir comme évolution .</p>
2.	Page 4 point 2 sous-point 3	Après "website" il y a lieu d'ajouter ", as an annex to the basic SLA's"	<p>En effet, il y a lieu de préciser le cadre réglementaire dans lequel se place cette "escalation procedure".</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom n'a pas de commentaire.</p>
3.	Page 4 point 2 sous-point 3	La phrase "Escalation is been passed." est à supprimer.	<p>En effet, il n'y a pas de différence à prévoir par rapport au basic SLA et le point 1 précise clairement le cadre où le basic SLA reste applicable.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom émet des réserves quant à la suppression de cette phrase. L'Institut estime cependant qu'une procédure d'escalation doit être possible avant l'expiration des timers concernés vu que le but d'une escalation est justement, entre autres,</p>

			de pouvoir lancer un signal d'alarme en vue de respecter un timer dans un cas considéré comme important par le Bénéficiaire.
4.	Page 4 point 2 sous-point 5	Les mots "or other cause(s)of the parties" sont à compléter par ", these other causes being duly agreed as such by the other party"	<p>En effet, ces mots sont beaucoup trop vagues et ouvrent la porte à une éventuelle interprétation abusive non contestable par l'autre partie. Il importe par conséquent de veiller à une contestabilité par l'autre partie en présence. Par exemple, un problème sur un cable n'est pas à considérer obligatoirement comme une "force majeure" et ne peut l'être que si l'autre partie (la plupart du temps le Bénéficiaire) accepte de le considérer comme "force majeure".</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom a souhaité préciser que la notion d' « agreed by the other party » a trait au « other causes », ce que l'Institut a donc opéré.</p>
5.	Page 5 point 3 sous-point 7	Les deux dernières phrases "Belgacom will fault. On Raw ends." sont à supprimer.	<p>Cette phrase n'a aucune valeur ajoutée par rapport aux obligations de Belgacom qui sont décrites dans le présent document.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom se montre d'accord avec l'absence de valeur ajoutée.</p>
6.	Page 5 point 3.1. 1er bullet	Après le mot "helpdesk officer", les mots "or an e-tool" sont à ajouter.	<p>En effet, il y a lieu de prévoir aussi une introduction automatisée de tickets, sans intervention humaine du chef de Belgacom.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom n'a pas de commentaire.</p>
7.	Page 5 point 3.1. 3e bullet	Le mot "technical" est à supprimer.	<p>En effet, il ne s'agit pas d'une clôture technique mais d'une clôture telle que définie au point 4 sous-point 12. Et donc après que le "feedback" a été donné au Bénéficiaire par Belgacom.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom n'a pas de commentaire.</p>
8.	Page 5 point 3.1. 3e bullet	Après "reestablished" il y a lieu d'ajouter " after feedback (including detailed description of the issue or the issue intervention) has been given by Belgacom to the Beneficiary and after Beneficiary has agreed on the closure of the ticket".	<p>En effet, il s'agit d'être cohérent avec point 4 sous-point 12.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, il est apparu opportun, suite à la contribution d'un bénéficiaire, de préciser que le Bénéficiaire doit</p>

			<p>donner son accord avant la fermeture du ticket. Ceci est normal et opportun dans un cadre où ce Bénéficiaire doit pouvoir donner son veto en cas de fermeture illicite de ticket par Belgacom.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom n'a pas de commentaire.</p>
9.	Page 5 point 3.1. 4e bullet	<p>Le mot "lost" est à remplacer par "during which the timer is stopped".</p> <p>Après "to Belgacom" il y a lieu d'ajouter "or one of its subcontractors or suppliers".</p> <p>Les mots ", performance of, etc" sont à supprimer.</p>	<p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, il est apparu opportun, suite à la contribution d'un bénéficiaire, de préciser ce terme "lost" en le remplaçant par une phrase plus précise.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, il est apparu opportun, suite à la contribution d'un bénéficiaire, de préciser que Belgacom est aussi responsable vis à vis du Bénéficiaire des retards dus à des sous-contractants ou fournisseurs de Belgacom. En effet, Belgacom est lié par contrat à ces sous-contractants ou fournisseurs et le Bénéficiaire n'a aucun moyen d'agir sur ces sous-contractants ou fournisseurs de Belgacom.</p> <p>En effet, les "line measurements" sont une option et non une obligation.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom insiste sur l'existence de ces mesures. L'Institut répond qu'en l'absence de résultats de mesure, le timer ad hoc (sauf en cas de shared pair, de manière motivée par l'Institut) est additionné d'une heure et donc que Belgacom a été entendu quant à ce point.</p>
10.	Page 5 point 3.1. 8e bullet	<p>Le mot "4:30" est à remplacer par "5:30".</p> <p>Le second mot "and" est à supprimer.</p>	<p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, il est apparu opportun, suite à la contribution d'un bénéficiaire, de préciser que working hours se terminent à 5:30, pour être en ligne avec les propres offres retail ISLA et SLA de Belgacom.</p> <p>Evidence de double emploi.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom n'a pas de commentaire.</p>

11.	Page 6 point 3.2. sous-point 8 1er ?	<p>Le texte supprimé est à rétablir dans sa version originale de BRUO 2003 sauf : *</p> <p>le premier et second mot "timers" sont à changer en "timer",</p> <p>** les mots "valid in casetrouble"" sont à supprimer,</p> <p>*** le mot "are" est à changer en "is",</p> <p>**** les mots "the other timers remaining unchanged" sont à supprimer.</p> <p>***** De plus il y a lieu d'ajouter "The increasing time of one hour, if any, is only valid for Raw copper lines, as for shared pair, Belgacom has its own measurements available."</p> <p>De plus il y a lieu d'ajouter un bullet avec le texte suivant : "The Beneficiary reports by phone (0800 93 122), fax (02 540 46 69) or e-mail (080093122@belgacom.be) to a unique point of entry : the BRUO ISLA Desk."</p> <p>Il y a lieu d'ajouter un bullet avec le texte suivant : "The repair timer will start after the validation of the information provided. Validation will consist of a check of the completeness of the Trouble Ticket which will be considered complete when the information according to administrative info and diagnosis is given. A complete ticket is a valid ticket."</p>	<p>Ceci est nécessaire vu les modifications imposées par la présente décision en ce qui concerne le point 4. Il y a donc nécessité de cohérence. De plus, comme expliqué ci-avant, l'Institut veille à garder le cadre BRUO 2003, sauf modifications motivées par l'Institut. Dans le cas présent, l'Institut refuse la proposition de Belgacom d'imposer un cadre strict de mesures à opérer par le Bénéficiaire, et opte pour une liberté de négociation équilibrée entre Belgacom et le Bénéficiaire, comme cela est le cas dans le cadre BRUO 2003.</p> <p>Dans le cas "shared pair" la problématique de mesures se pose en termes non critiques, non susceptible de justifier l'heure supplémentaire mentionnée, vu que Belgacom dispose de ses propres moyens immédiats de mesures.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom insiste sur l'existence de ces mesures. L'Institut répond qu'en l'absence de résultats de mesure, le timer ad hoc (sauf en cas de shared pair, de manière motivée par l'Institut) est additionné d'une heure et donc que Belgacom a été entendu quant à ce point.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, il est apparu opportun, suite à la contribution d'un bénéficiaire, de préciser les coordonnées exactes du BRUO ISLA Desk pour éviter tout malentendu.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, il est apparu opportun, suite à la contribution d'un bénéficiaire, de préciser la nature exacte du démarrage du repair timer. Il est clair que celui-ci démarre lorsque l'information minimale exigée par l'ISLA est donnée par le Bénéficiaire à Belgacom.</p>
12.	Page 6 point 3.2. sous-point 8 second ?	Le texte supprimé est à rétablir dans sa version originale de BRUO 2003.	Comme expliqué ci-avant, l'Institut veille à garder le cadre BRUO 2003, sauf modifications motivées par l'Institut. Dans le cas présent, l'Institut refuse la proposition de Belgacom

			<p>d'imposer un cadre strict de mesures à opérer par le Bénéficiaire, et opte pour une liberté de négociation équilibrée entre Belgacom et le Bénéficiaire, comme cela est le cas dans le cadre BRUO 2003.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom insiste sur l'existence de ces mesures. L'Institut répond qu'en l'absence de résultats de mesure, le timer ad hoc (sauf en cas de shared pair, de manière motivée par l'Institut) est additionné d'une heure et donc que Belgacom a été entendu quant à ce point.</p>
13.	Page 6 point 3.2. sous-point 8 4e bullet	Le texte "The repair timer trouble ticket." est à supprimer. Ce bullet est donc à supprimer.	<p>Comme expliqué ci-avant, l'Institut veille à garder le cadre BRUO 2003, sauf modifications motivées par l'Institut. Dans le cas présent, l'Institut refuse la proposition de Belgacom d'imposer un cadre strict de mesures à opérer par le Bénéficiaire, et opte pour une liberté de négociation équilibrée entre Belgacom et le Bénéficiaire, comme cela est le cas dans le cadre BRUO 2003.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom insiste sur l'existence de ces mesures. L'Institut répond qu'en l'absence de résultats de mesure, le timer ad hoc (sauf en cas de shared pair, de manière motivée par l'Institut) est additionné d'une heure et donc que Belgacom a été entendu quant à ce point.</p>
14.	Pages 6, 7 et 8 sous-point 9	Le texte du sous-point 9 (jusque et non compris le titre "the following administrative info template :") est à rétablir dans sa version originale de BRUO 2003.	<p>Comme expliqué ci-avant, l'Institut veille à garder le cadre BRUO 2003, sauf modifications motivées par l'Institut. Dans le cas présent, l'Institut refuse la proposition de Belgacom d'imposer un cadre strict de mesures à opérer par le Bénéficiaire, et opte pour une liberté de négociation équilibrée entre Belgacom et le Bénéficiaire, comme cela est le cas dans le cadre BRUO 2003.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom insiste sur l'existence de ces mesures. Belgacom fait une comparaison à cet égard avec l'expérience acquise dans le cadre BROBA. L'Institut répond qu'en</p>

			l'absence de résultats de mesure, le timer ad hoc (sauf en cas de shared pair, de manière motivée par l'Institut) est additionné d'une heure et donc que Belgacom a été entendu quant à ce point. De plus, le cadre BROBA est fort différent du cadre BRUO en terme de résultats de mesure éventuelles, que Belgacom a lui même proposé dans le cadre BRUO 2003.
15.	Page 8 titre "The following administrative info template :"	Ajouter au second bullet la mention "optional".	En effet, l'information fait double emploi avec le "circuit identity number", qui permet à Belgacom de déduire l'adresse recherchée. Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom s'est montrée d'accord avec ce point.
16.	Page 8 titre "The following administrative info template :"	Ajouter au troisième bullet la mention "optional".	En effet, l'information fait double emploi avec le "circuit identity number", qui permet à Belgacom de déduire le dial number. Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom s'est montrée d'accord avec ce point.
17.	Page 8 titre "The following administrative info template :"	Ajouter au cinquième bullet la mention "optional".	Cette information est non pertinente vu que cette information n'est pas de nature à modifier quoi que ce soit aux obligations de Belgacom dans le cadre du présent ISLA. Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom a proposé de mettre cette information en mode "optionnel", ce que l'Institut a suivi.
18.	Page 8 titre "Diagnose info Shared Pair lines :"	Le second bullet est à maintenir.	Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom a insisté sur le fait de l'importance de cette information et sur le fait que seul le Bénéficiaire est à même de la fournir. L'Institut a suivi Belgacom.
19.	Page 8 titre "Diagnose info Shared Pair lines :"	Le quatrième bullet est à supprimer.	En effet, ce qui compte c'est de savoir si le modem / router est sous tension ou pas. Que le computer soit sous tension ou pas sort du cadre de BRUO. Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom a insisté sur l'importance de cette information. L'Institut maintient cependant que ce qui compte c'est de savoir si le modem / router est sous tension ou pas.
20.	Page 8 titre "Diagnose	Dans le 6e bullet, le mot "end" est à supprimer.	En effet, dans le cadre BRUO, la notion de user est applicable, d'une

	info Shared Pair lines :"		manière incontestée par Belgacom. Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom n'a pas de commentaire.
21.	Page 9 titre "Diagnose info Raw Copper lines :"	Les trois premiers bullets sont à supprimer.	Comme expliqué ci-avant, l'Institut veille à garder le cadre BRUO 2003, sauf modifications motivées par l'Institut. Dans le cas présent, l'Institut refuse la proposition de Belgacom d'imposer un cadre strict de mesures à opérer par le Bénéficiaire, et opte pour une liberté de négociation équilibrée entre Belgacom et le Bénéficiaire, comme cela est le cas dans le cadre BRUO 2003. Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom insiste sur la nécessité de définir ces bullets comme obligatoires. L'Institut reste cependant de l'avis tel que cité ci-dessus.
22.	Page 9 titre "Diagnose info Raw Copper lines :"	Le 5e bullet est à maintenir.	Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom a insisté sur le fait de l'importance de cette information et sur le fait que seul le Bénéficiaire est à même de la fournir. L'Institut a suivi Belgacom.
23.	Page 9 titre "Diagnose info Raw Copper lines :"	Le 7e bullet est à supprimer.	En effet, ce qui compte c'est de savoir si le modem / router est sous tension ou pas. Que le computer soit sous tension ou pas sort du cadre de BRUO. Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom a insisté sur l'importance de cette information. L'Institut maintient cependant que ce qui compte c'est de savoir si le modem / router est sous tension ou pas.
24.	Page 9 titre "Diagnose info Raw Copper lines :"	Dans le 8e bullet, le mot "end" est à supprimer.	En effet, dans le cadre BRUO, la notion de user est applicable, d'une manière incontestée par Belgacom. Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom n'a pas de commentaire.
25.	Page 9 point 3.3. sous-point 10	Les mots "In any case, every request can if XML is not available." supprimés par Belgacom, sont à réintroduire dans ce sous-point, et à compléter par les mots "including changing users already connected."	En effet, il importe que le Bénéficiaire puisse avoir une possibilité alternative de request si le XML est inopérant à un certain moment, et il importe qu'un minimum de procédure soit existant pour mettre en ISLA des lignes déjà en service. A cet égard, Belgacom est prié de définir et de clarifier une procédure endéans les 20 jours ouvrables à dater

			<p>de la publication de la présente décision.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom s'est montré d'accord.</p>
26.	Page 9 point 3.4.	<p>In fine le texte suivant est à ajouter : "In case of quality problems and recurrent temporary disruption, when Beneficiary mention, for the time that mention is still confirmed by Beneficiary there is no impact on traffic, Belgacom shall in good faith cooperate with Beneficiary to find the cause of the problem. Every day, at least, a report of the findings and results of research about the causes are to be given by Belgacom. The Beneficiary mentions, in good faith, to Belgacom if a particular problem is related to "impact on traffic" or "no impact on traffic". Belgacom acts in accordance with that mention, with respect to the timers in case of "impact on traffic".</p>	<p>En effet, il sied de mettre une clause minimale engageant les responsabilités de Belgacom vis à vis du Bénéficiaire.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom s'est montrée d'accord avec la première phrase et non d'accord avec la seconde qui serait disproportionnée. L'Institut est cependant d'avis que cette seconde phrase est au contraire un strict minimum d'information à pourvoir par Belgacom dans le cadre d'un improved SLA où la réparation doit se faire le plus rapidement possible.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, il est apparu opportun, suite à la contribution d'un bénéficiaire, de préciser que c'est le bénéficiaire qui détermine s'il y a lieu de considérer le cas comme "impact on traffic" or "no impact on traffic".</p>
27.	Page 10 point 3.5.	<p>Le point 1 est à supprimer et les points restants sont à renuméroter.</p>	<p>Ce point est abusif car les cas cités ne sont pas contestables par le Bénéficiaire lorsque Belgacom appliquerait ces cas pour introduire un "stop clock". De plus, ces points sont présents, en essence acceptée par l'Institut, dans le point 4, où une donnée concrète est attendue du Bénéficiaire par Belgacom.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom insiste pour garder ce point, le cas échéant avec une notion de courriel à envoyer au SPOC du Bénéficiaire. L'Institut maintient cependant son avis déjà motivé ci-dessus. De plus, au point 29 de la présente décision, l'Institut fait remarquer qu'un stop clock peut aussi être accepté ex post par le Bénéficiaire, de bonne foi.</p>
28.	Page 10 point 3.5.	<p>Dans le 4e bullet, les mots "(except telephone)" sont à supprimer.</p>	<p>Ce point est abusif car le cas cité n'est pas contestable par le Bénéficiaire lorsque Belgacom appliquerait ce point pour introduire un "stop clock".</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet</p>

			<p>2004, Belgacom insiste pour garder ce point, le cas échéant avec une notion de courriel à envoyer au Bénéficiaire. L'Institut maintient cependant son avis déjà motivé ci-dessus. De plus, au point 29 de la présente décision, l'Institut fait remarquer qu'un stop clock peut aussi être accepté ex post par le Bénéficiaire, de bonne foi.</p>
29.	Page 10 point 3.5.	<p>Un 5e bullet est à ajouter : "Every stop-clock has to be mentioned to and agreed in good faith by Beneficiary, ex ante or ex post. Every stop clock may be checked by the Beneficiary; in this respect he may require the documentation he needs from Belgacom."</p>	<p>En effet, l'application d'une procédure "stop clock /freeze rule" doit être connue du Bénéficiaire, qui doit pouvoir se montrer d'accord, de bonne foi, avec son application. L'application unilatérale d'une telle procédure par Belgacom n'est pas acceptée par l'Institut. En effet, cette application unilatérale engendre un risque de confusion et de malentendu qu'il faut absolument éviter en de telles matières.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom affirme une impossibilité opérationnelle de demander et d'obtenir un accord pour chaque stop clock. L'Institut décide donc de définir un compromis où un stop clock peut être accepté ex post par le Bénéficiaire, le cas échéant, sur base de l'information documentée fournie par Belgacom sur chaque stop clock.</p>
30.	Page 11 point 4 sous-point 11	<p>Entre les mots "clock" et "Net" il faut ajouter un ".".</p>	<p>Evidence grammaticale.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom n'a pas de commentaire.</p>
31.	Page 11 point 4 sous-point 12	<p>Entre les mots "feedback" et "to the Beneficiary", il y a lieu d'ajouter "on the nature of the problem and on the estimated delay of repair".</p> <p>In fine, après les mots "by Belgacom to Beneficiary" il y a lieu d'ajouter les mots "and after Beneficiary has agreed in good faith about the closure of the ticket"</p>	<p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, il est apparu opportun, suite à la contribution d'un bénéficiaire, de préciser la nature exacte et raisonnable de ce feedback.</p> <p>En effet, l'application d'une procédure "closure" doit être connue du Bénéficiaire, qui doit pouvoir se montrer d'accord, de bonne foi, avec son application. L'application unilatérale d'une telle procédure par Belgacom n'est pas acceptée par l'Institut. En effet, cette application unilatérale engendre un risque de confusion et de malentendu qu'il faut absolument éviter en de telles</p>

			<p>matières.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom n'a pas de commentaire.</p>
32.	Page 11 point 4.1.1.	Ce numéro de point est à supprimer.	<p>En effet, voir plus loin, le point 4.1.2. est complètement à supprimer. Une nécessité de numérotation est donc inopportune.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom n'a pas de commentaire.</p>
33.	Page 11 point 4.1.1. sous-point 13	Les mots "repair done permanently non Belgacom originated" sont à remplacer par "closure".	<p>En effet, la fin d'un trouble ticket ("closure") est clairement définie au point 4 sous-point 12 et le mot "closure" est donc le plus approprié pour éviter tout malentendu.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom n'a pas de commentaire.</p>
34.	Page 11 point 4.1.1. sous-point 13	Les mots "(as indicated in point 3)", supprimés dans la proposition de Belgacom sont à garder dans le texte.	<p>En effet, pour éviter tout malentendu, la notion d'information doit être définie clairement.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom n'a pas de commentaire.</p>
35.	Page 11 point 4.1.1. sous-point 13	Après les mots "the repair process.", la phrase suivante "The timer will be unfrozen after Beneficiary has provided the necessary information. In all cases, Belgacom undertakes to do its best efforts to resolve all issues within the fixed resolution timer." est à ajouter.	<p>En effet, il est opportun de préciser qu'un timer "frozen" devient "unfrozen" après que la raison du "frozen" ait été levée.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom a proposé de remplacer le mot "extra" mentionné par l'Institut dans son projet de décision par les mots "the necessary". L'Institut estime cette proposition pertinente.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, il est apparu opportun, suite à la contribution d'un bénéficiaire, de préciser que Belgacom a le devoir de respecter le timer concerné.</p>
36.	Pages 11, 12 et 13	<p>A partir des mots "Connection trouble" jusqu'à la fin du sous-point 21 : tout est à supprimer sauf ce qui est cité expressément ci-après :</p> <p>* premier tableau repair timer avec exclusivement les mots "repair timer" (colonne de gauche) et les mots "100 % : 4 hours" (colonne de droite)</p>	<p>En ce qui concerne la non prise en compte par l'Institut de la différenciation proposée par Belgacom entre "connection trouble" et "cable trouble", l'Institut se réfère à la motivation donnée in extenso au point 3.1.1. ci-dessous.</p> <p>En ce qui concerne la non prise en</p>

		<p>** sous-point 15 dans sa version proposée par Belgacom</p> <p>*** sous-point 16 où les mots "in case of cableis involved" sont supprimés, et où le chiffre "4" est modifié en "1"</p> <p>**** sous-point 21 dans sa version proposée par Belgacom</p>	<p>compte d'une ventilation sous forme de pourcentage entre des troubles résolus en 4 heures, 8 heures et 16 heures, l'Institut se réfère à la motivation donnée in extenso au point 3.1.2. ci-dessous.</p> <p>En ce qui concerne la suppression des mots "if trouble ticket created during working hours (outside workings hours 4 hours is target only*)", l'Institut se base sur le fait que de toutes façons cette différence n'a aucune conséquence sur les repair time escalations telles que proposées par Belgacom qui ne mentionnent aucunement cette différence de traitement. Celle-ci est donc artificielle et non opportune.</p> <p>En ce qui concerne la non prise en compte d'une différenciation entre "shared pair" et "raw copper", l'Institut mentionne tout d'abord que comme expliqué ci-avant, l'Institut veille à garder le cadre BRUO 2003, sauf modifications motivées par l'Institut.</p> <p>Dans le cas présent, dans le cadre BRUO 2003 la notion de réparation en 4 heures était déjà présente dans les deux cas. Il n'y a donc pas lieu de les différencier. Par ailleurs, Belgacom a modifié entretemps son offre "Belgacom office" en ce sens que le temps de 4 heures stipulé auparavant est maintenant modifié en 6 heures. L'Institut estime cependant que ce fait ne peut être une source de changement pour le présent ISLA vu l'existence précédente non contestée par Belgacom d'une offre Belgacom Office qui a servi d'exemple et de référence pour BRUO 2003. En termes de SLA et de ISLA, il est important d'observer une progression de performance, ou à tout le moins un status quo au lieu d'une régression dommageable aux utilisateurs. De plus, dans un cadre de non-discrimination et de concurrence équitable sur un marché professionnel, cette disposition est nécessaire et opportune.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, il est apparu opportun, suite à la contribution d'un bénéficiaire, en ce</p>
--	--	--	---

			<p>qui concerne le sous point 16 que des feedback successifs doivent être horaires dans un but d'efficacité d'information du chef du Bénéficiaire.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom a contesté le fait d'un timer non différencié entre shared pair et raw copper, le fait d'un timer unique de 4 heures et le fait de la non différenciation entre "connection trouble" et "cable trouble". L'Institut estime cependant que la motivation développée par l'Institut ci-dessus est telle qu'il n'est pas opportun d'y revenir suite aux observations de Belgacom, par ailleurs déjà connues de l'Institut.</p>
37.	Page 14 point 4.1.2.	Ce point est à supprimer dans son entièreté	<p>Double emploi avec le basic SLA, en application de la pénultième phrase du point 1 sous-point 1 du présent ISLA.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom insiste pour que ce point soit mentionné dans le document ISLA, mais n'en conteste pas le double emploi mentionné par l'Institut. Dès lors, l'Institut ne voit pas de raison de changer de décision suite à la remarque de Belgacom.</p>
38.	Page 14 point 5 sous-point 24	Dans la formule "tc" est à remplacer par "Tc".	<p>Evidence de correction de symbole utilisé dans la formule utilisée, qui sans la correction, devient incompréhensible.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom n'a pas de commentaire.</p>
39.	Page 14 point 5 sous-point 24	Entre les mots "committed to" et ""user", le mot "end" est à supprimer.	<p>En effet, dans le cadre BRUO, la notion de user est applicable, d'une manière incontestée par Belgacom.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom n'a pas de commentaire.</p>
40.	Page 14 point 5 sous-point 24	Entre le mot "user" et les mots "and Ti" les mots "(24/24 7/7)" sont à ajouter.	<p>En effet, dans le cas du ISLA une permanence de service sert de référence à une notion d'availability.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom n'a pas de commentaire.</p>
41.	Page 14 point 5 sous-point 24	Il y a lieu de remplacer les mots "from a Beneficiary" par "BRUO / BROBA".	<p>La notion d'availability augmente en fonction de l'expérience de Belgacom, selon la proposition de Belgacom.</p>

			<p>Mais, le nombre de lignes est à prendre en totalité et non par Bénéficiaire, vu que cette expérience est globale et non spécialisée par Bénéficiaire.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom conteste l'association de lignes BRUO et BROBA et l'élargissement de la notion d'availability à toutes les lignes. L'Institut remarque que Belgacom ne conteste pas que cette notion d'availability augmente en fonction de l'expérience de Belgacom et dès lors est d'avis que la motivation de l'Institut ci-dessus est telle qu'il n'y a pas lieu de modifier la proposition de décision de l'Institut.</p>
42.	Page 14 point 5 sous-point 24	Dans les mots "subject to this SLA", les mots " this SLA" sont à remplacer par "an ISLA"	<p>En effet il s'agit bien d'un Improved SLA dans le cas du présent document en question, et de plus comme déjà précisé ci-dessus, le nombre de lignes est à prendre en totalité et non par Bénéficiaire.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom conteste l'association de lignes BRUO et BROBA et l'élargissement de la notion d'availability à toutes les lignes. L'Institut remarque que Belgacom ne conteste pas que cette notion d'availability augmente en fonction de l'expérience de Belgacom et dès lors est d'avis que la motivation de l'Institut ci-dessus est telle qu'il n'y a pas lieu de modifier la proposition de décision de l'Institut.</p>
43.	Page 14 point 5 sous-point 24	Dans le tableau, les mots "and conditions see below in improved SLA" sont à supprimer.	<p>En effet, Belgacom est responsable du respect de l'ISLA et Belgacom à résoudre un problème dont il est responsable dans les limites de temps fixées. Il est donc non opportun de lier des conditions spécifiques au Bénéficiaire à des aspects dont Belgacom est responsable.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom insiste sur la nécessité d'avoir affaire à un opérateur professionnel et techniquement efficace, sans toutefois mettre en doute la motivation de l'Institut. Dès lors, l'Institut ne voit pas de raison de</p>

		<p>Dans le tableau, les nombres 99,4 99,5 99,6 et 99,7 sont à remplacer par, respectivement : 99,94 99,95 99,96 et 99,97.</p> <p>De plus il y a lieu de remplacer : "<1500" par "n< or = 1500" "1500" par "1500<n<or= 2500" "2500" par "2500<n<or=5000" ">5000" par "n > 5000" et d'ajouter "where n = number of lines inter-beneficiary in ISLA (BRUO or BROBA)"</p>	<p>changer de décision suite à la remarque de Belgacom.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, il est apparu opportun, suite à la contribution d'un bénéficiaire, d'adapter les pourcentages ad hoc. En effet, il sied d'être cohérent avec l'availability calculée sur base d'une monthly intervention rate de 2 %, utilisée dans le cadre du calcul du tarif récurrent, et ce sur une base conservatoire étant donné que ce chiffre de 2 % amènerait à une availability de 99,99 %.</p> <p>De plus, dans un cadre de non-discrimination et de concurrence équitable sur un marché professionnel, cette disposition est nécessaire et opportune.</p> <p>De plus, il y a lieu de préciser la nature des nombres-frontières qui est fonction de l'expérience de Belgacom et donc, par essence, du nombre total de lignes BRUO et BROBA sous contrat ISLA sur une base totale "inter-beneficiary".</p>
44.	Page 14 point 5 sous-point 25	Ce sous-point 25 est à supprimer dans son entièreté.	<p>En effet, Belgacom est responsable du respect de l'ISLA et Belgacom à résoudre un problème dont il est responsable dans les limites de temps fixées. Il est donc non opportun de lier des conditions spécifiques au Bénéficiaire à des aspects dont Belgacom est responsable. De plus, en effet, entre partenaires professionnels, Belgacom peut parfaitement convenir de telles dispositions, moyennant des conditions commerciales librement négociées, sans intervention de l'Institut. Il est opportun aussi de mentionner que dans une offre de référence, des obligations du chef du Bénéficiaire ne trouvent de place qu'en cas de caractère opportun et indispensable, ce qui n'est pas le cas ici, vu que Belgacom et le Bénéficiaire peuvent en convenir de manière commerciale. Il est opportun de mentionner que ce fait de négociation commerciale est déjà prévu par Belgacom dans le sous-point 26 .</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet</p>

			<p>2004, Belgacom insiste sur la nécessité d'avoir affaire à un opérateur professionnel et techniquement efficace, sans toutefois mettre en doute la motivation de l'Institut. Dès lors, l'Institut ne voit pas de raison de changer de décision suite à la remarque de Belgacom.</p>
45.	Page 15 point 5 sous-point 26	Ce sous-point 26 est à supprimer dans son entièreté.	<p>Evidence de cohérence avec la décision prise par l'Institut en ce qui concerne le sous-point 25.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom mentionne une incohérence de l'Institut par rapport à un retrait de négociation commerciale dans l'ISLA alors que l'Institut utilise cette notion plus haut. A cela l'Institut répond que la présente décision a trait à une offre de référence, qui n'empêche en rien la tenue de négociation commerciale en sus. Le fait de mentionner la notion de négociation commerciale dans une offre de référence impliquerait une notion d'obligation de négociation commerciale, alors que celle-ci est facultative, l'offre de référence étant contraignante pour Belgacom. La motivation de l'Institut est donc cohérente.</p>
46.	Page 16 point 6.1.	Le premier et le second bullet sont à supprimer.	<p>En effet, dans le cadre d'une offre de référence, de telles obligations imposées à un Bénéficiaire sont inopportunes et hors de proportion. Le troisième bullet est amplement suffisant pour garantir à Belgacom une réponse efficace de la part d'un Bénéficiaire en cas de nécessité de possibilité de contact du chef de Belgacom.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom insiste sur la notion de courriel possible vers le SPOC, à défaut d'avoir un helpdesk du Bénéficiaire disponible 24/24 7/7. A cela, l'Institut répond qu'un n° de téléphone est toujours atteignable par Belgacom vers le SPOC et non une adresse de courriel qui n'est pas mobile par essence non contestée par Belgacom.</p>
47.	Page 16 point	Le cinquième bullet est à supprimer.	En effet, dans le cadre de la présente

	6.1.		<p>offre de référence, c'est au Bénéficiaire qu'il revient d'avoir une garantie d'existence d'escalation procedure. La notion de SPOC garantie à Belgacom via le quatrième bullet est suffisante pour garantir à Belgacom une alternative de contact à celui garanti par le troisième bullet.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom insiste sur la notion de courriel possible vers le SPOC, à défaut d'avoir un helpdesk du Bénéficiaire disponible 24/24 7/7. A cela, l'Institut répond qu'un n° de téléphone est toujours atteignable par Belgacom vers le SPOC et non une adresse de courriel qui n'est pas mobile par essence non contestée par Belgacom.</p>
48.	Page 16 point 6.2.	<p>Au second et quatrième bullet, les mots "end user" sont à remplacer par "user".</p> <p>Au troisième bullet, après "Beneficiary" il y a lieu d'ajouter "except when the latter is objectively impeded, in which case Belgacom will suggest a new date and time for appointment".</p>	<p>En effet, dans le cadre BRUO, la notion de user est applicable, d'une manière incontestée par Belgacom.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom n'a pas de commentaire.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, il est apparu opportun, suite à la contribution d'un bénéficiaire, que ce troisième bullet devait aussi prévoir le cas d'un empêchement objectif, auquel cas il est logique et raisonnable d'imposer à Belgacom la proposition d'une nouvelle date et heure de rendez vous.</p>
49.	Page 16 point 6.2.	<p>Dans la première phrase après les quatre bullets, les mots "the ISLAapplicable" sont à remplacer par "a stop clock / freeze rule (see point 3.5.)"</p>	<p>En effet, il s'agit d'être cohérent avec la notion de "stop clock / freeze rule" proposée par Belgacom, et de l'appliquer in concreto.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom n'a pas de commentaire.</p>
50.	Page 16 point 6.2.	<p>La seconde phrase après les quatre bullets est à supprimer dans son entièreté.</p>	<p>Cette phrase est inopportune dans le cadre du présent document car il doit être clair que c'est à Belgacom de garantir le ISLA, et ce sans aide de staff du Bénéficiaire, autre que celle garantie dans le cadre du point 6.1., et étant entendu que le Bénéficiaire est responsable de la réparation des fautes qui lui incombent.</p>

			<p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom insiste sur la présence de moyens et de personnel nécessaire pour la coordination du repair de la ligne, sans toutefois mettre en doute la motivation de l'Institut. Dès lors, l'Institut ne voit pas de raison de changer de décision suite à la remarque de Belgacom.</p>
51.	Page 16 point 6.3.	Le mot "also" est à supprimer.	<p>En effet, le chapitre 3.2. est exhaustif en cette matière.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom n'a pas de commentaire.</p>
52.	Page 16 point 6.3.	<p>Les mots "the trouble ticket concerned compensations" sont à supprimer et remplacer par "the stop clock : freeze rule is applicable and the timer will be unfrozen after Beneficiary has provided the necessary information."</p>	<p>En effet, il n'est pas cohérent de ne pas tenir compte de ces tickets alors que précisément Belgacom a proposé un système de stop clock / freeze rule pour pallier à ce genre d'incidents de parcours d'un ticket.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom a proposé de remplacer le mot "extra" mentionné par l'Institut dans son projet de décision par les mots "the necessary". L'Institut estime cette proposition pertinente.</p>
53.	Page 17 point 7.1. sous-point 27	Après le mot "SLA", il faut ajouter "being BRUO or BROBA if they are requested at the same time".	<p>Voir dernière (*) du point 3.2. de la présente décision.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom a proposé de mentionner que ceci n'est valable que si l'ISLA BRUO et BROBA est demandé en même temps. L'Institut a estimé cette proposition opportune et l'a retenue.</p>
54.	Page 18 point 8.1. sous-point 34 Sous-point 35	In fine de la dernière phrase, il y a lieu d'ajouter "within a delay of maximum 20 working days, if this is related to repair cases of the preceding three months, outside this delay the request is automatically considered as approved by Belgacom"	<p>En effet, il est opportun de fixer un délai de réponse maximal au delà duquel le request est considéré comme approuvé par Belgacom.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom constate que ce délai est très court, surtout s'il s'agit de demandes massives relatives à plusieurs mois et/ou de nombreux cas. Belgacom propose de limiter cette règle sur les cas de repair survenus lors du mois précédant la demande. L'Institut estime cette remarque de Belgacom opportune mais ne suit Belgacom que dans la mesure où cette</p>

		<p>In fine de la dernière phrase après les mots "applicable to Belgacom." il y a lieu d'ajouter les mots "The compensations are calculated on a cumulative basis according to the rules detailed in following tables</p>	<p>règle est applicable sur les cas de repair survenus lors des trois mois précédant la demande. En effet, il est de l'intérêt de Belgacom et des Bénéficiaires de ne pas multiplier les demandes de compensations.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, il est apparu opportun, suite à la contribution d'un bénéficiaire, de préciser le mode exact "cumulatif" de calcul des compensations, en vue d'éviter tout malentendu.</p>
55.	Page 18 point 8.2. sous-point 36	<p>Dans le texte au dessus des divers tableaux : ce texte doit être rétabli dans sa version originale et puis les modifications suivantes sont à opérer :</p> <p>* le mot "timers" est à remplacer par "timer"</p> <p>** les mots "a reimbursement + extra rental fee" sont à remplacer par "receive payment of compensation by Belgacom"</p> <p>*** les mots "The timeframe is restored." sont à remplacer par "The time of interruption is defined as from the trouble ticket start resolution timer for a trouble that has been sorted out as being Belgacom's responsibility, excluding conditions of force majeure and wrongfully repair requests, up to the moment of the ticket closure, mentioned to the Beneficiary with information about the reason of outage."</p> <p>**** les mots "The calculation of the monthly basis." sont à supprimer.</p>	<p>En premier lieu, l'Institut souhaite mentionner que le système de compensations est un système imparfait car il résulte d'un échec du contrat de ISLA liant Belgacom au Bénéficiaire. En effet, Belgacom n'a pas réussi à résoudre un problème dont il est responsable dans les limites de temps fixées. Le système de compensations reste cependant un mal nécessaire pour motiver financièrement Belgacom à résoudre un problème dont il est responsable dans les limites de temps fixées. L'Institut se réserve le droit de revoir ce système dans ses valeurs et dans son essence même, en temps opportun.</p> <p>Pour le reste, il doit être clair que Belgacom a à résoudre un problème dont il est responsable dans les limites de temps fixées, et que pour décrire les responsabilités, il est plus opportun de se baser sur la description existant dans BRUO 2003 que la description limitative "fault of Belgacom" proposée par Belgacom. En effet, dans bien des cas des tiers vis à vis du Bénéficiaire peuvent être à l'origine du problème dont est responsable Belgacom. En effet, dans ces cas Belgacom est responsable vis à vis du Bénéficiaire des problèmes dont l'origine provient de sous-contractant(s) ou de fournisseur(s) de Belgacom. Dans ces cas, il est donc évident que Belgacom doit payer des compensations au Bénéficiaire, quite,</p>

			<p>du chef de Belgacom à se retourner contre son sous-contractant ou fournisseur pour récupérer le dommage financier subi par Belgacom. Ceci est équitable dans la mesure où le Bénéficiaire a un contrat avec Belgacom, et ne pourrait donc pas se retourner contre un sous-contractant ou un fournisseur de Belgacom, quand bien même ce sous-contractant ou fournisseur soit connu du Bénéficiaire, ce qui n'est pas la réalité dans bien des cas où la nature et l'identification exacte de sous-contractant ou de fournisseur de Belgacom est inconnue du Bénéficiaire..</p> <p>Il est opportun de mentionner qu'il n'y a qu'un timer dans le point 4.1..</p> <p>Il est également opportun de mentionner que les compensations (voir plus loin) sont fixées ici indépendamment d'un pourcentage, et aussi indépendamment du rental fee.</p> <p>La notion de time of interruption définie ici est entièrement conforme à celle adoptée par ailleurs dans l'ISLA et la présente décision.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom mentionne explicitement que la responsabilité de Belgacom est limitée à des tiers sur lesquels elle a un contrôle, tels que ses fournisseurs ou sous-contractant. Dès lors, l'Institut se voit confirmé par Belgacom de son projet de décision.</p>
56.	Page 18, 19 et 20 point 8.2. sous-point 36	<p>Le premier tableau est à garder comme tableau mais l'entièreté du texte doit être remplacé par :</p> <p>Colonne de gauche : "repair timer escalation"</p> <p>Colonne de droite :</p> <p>> 4 hours : 20 €</p> <p>> 8 hours : 40 €</p> <p>> end next calender day after trouble ticket creation : 100 €</p> <p>+ every day : 100 €</p> <p>With a maximum of 460 €</p> <p>le second tableau et le troisième tableau sont à supprimer dans leur entièreté, y compris leur existence même.</p> <p>Les tableaux "no feedback given" et "no</p>	<p>Comme expliqué ci-avant, l'Institut veille à garder le cadre BRUO 2003, sauf modifications motivées par l'Institut. Dans le cas présent, l'Institut veille à garder le cadre BRUO 2003, tout en restant cohérent avec l'approche unifiée "raw copper" "shared pair" proposée par Belgacom, et le repair time unique en résultant. De plus, l'Institut veille à être cohérent avec l'absence de différenciation, dûment motivée par l'Institut, entre les "connection trouble" et les "cable trouble".</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom a mentionné que de telles pénalités constituent une</p>

		trouble ticket creation possible" sont à rétablir dans leur version BRUO 2003, y compris les ** et *** .	sanction assimilable à une peine privée. A cela l'Institut répond que des pénalités doivent être suffisamment grandes que pour servir d'incentives à Belgacom de remplir son contrat ISLA. Cependant l'Institut estime opportun de réduire quelque peu le montant de certaines pénalités proposées dans son projet de décision et a introduit une notion de plafond maximum.
57.	Page 21 point 8.3. sous-point 37	Dans le tableau, après le mot "fee", il y a lieu d'ajouter "*number of lines of Beneficiary subject to ISLA, with a minimum of 6500 €"	<p>En effet, la compensation est accordée par ligne, et comme expliqué ci-avant, l'Institut veille à garder le cadre BRUO 2003, sauf modifications motivées par l'Institut.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom a mentionné que de telles pénalités constituent une sanction assimilable à une peine privée. A cela l'Institut répond que des pénalités doivent être suffisamment grandes que pour servir d'incentives à Belgacom de remplir son contrat ISLA.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, il est apparu opportun, suite à la contribution d'un bénéficiaire, de porter le minimum de compensation à un montant comparable en ordre de grandeur à celui défini dans le cadre ISLA BROBA, dans un but de cohérence.</p>
58.	Page 22 et 23	L'entièreté du texte, mais renuméroté correctement, est à rétablir dans sa version BRUO 2003.	<p>Comme expliqué ci-avant, l'Institut veille à garder le cadre BRUO 2003, ce qui est clairement opportun ici puisque la notion d'installment payments est d'application dans le cadre BRUO 2004.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom conteste ce point. L'Institut remarque cependant que Belgacom ne conteste pas le principe de garder le cadre de BRUO 2003 et maintient donc son projet de décision.</p>

3.1.1.1.

De redenering die Belgacom tijdens de vergaderingen met een consultant van het Instituut en het Instituut heeft gevolgd is helder: Cable Troubles zijn meestal veel ernstiger van aard dan Connection Troubles, en het oplossen van een Cable Trouble neemt door de band veel meer tijd in beslag dan het oplossen van een Connection Trouble.

Uit onderzoek van de SLA's die Belgacom voor haar eigen diensten hanteert (en hierbij rekenen de consultant van het Instituut en het Instituut eveneens SLA's die zeer goedkoop aan residentiële gebruikers en KMO's worden verkocht door Belgacom) zien de consultant van het Instituut en het Instituut dat Belgacom hier geen enkel verschil maakt tussen Cable Trouble en Connection Trouble. De SLA dekt beide problemen op dezelfde manier. Indien Belgacom in de BRUO ISLA wel het verschil zou maken, zou dit discriminatoir zijn ten opzichte van de Beneficiary, die nooit meer dezelfde voorwaarden kan geven aan zijn eigen eindgebruikers als die Belgacom geeft aan haar eindklanten. Dit is duidelijk strijdig met het reglementair kader.

De leveringsvoorwaarden van Belgacom aan haar eindklanten zijn reeds onderwerp van een risicoanalyse, de performantie van het netwerk is een integrale parameter van deze risicoanalyse. Dezelfde voorwaarden kunnen dus zeker toegepast worden in de ISLA, daar voor de eindklanten reeds een foutenmarge wordt ingerekend.

Dit is ook zeer merkbaar uit de gesprekken van de consultant van het Instituut en het Instituut met de gebruikers dat dit aspect van de ISLA de competitiviteit van de Beneficiaries sterk aantast. Deze gebruikers weten zeer goed wat er in de BRUO ISLA staat (het is immers een publiek document) en weten dus dat, als Beneficiary van een Belgacom ISLA die voor Cable Troubles geen garanties biedt, de begunstigde nooit in staat zal zijn om aan deze gebruikers een SLA te geven die wel deze garanties biedt.

Belgacom argumenteert dat zij met het opmaken van een commerciële ISLA risico's neemt, en dat de Beneficiaries proberen deze risico's op de schouders van Belgacom af te wentelen. In dit verband zijn de gesprekken tussen Belgacom met een consultant van het Instituut en het Instituut echter zeer verhelderend geweest.

Belgacom heeft een aantal inputs nodig om een SLA op te kunnen stellen. Een SLA is (aan de kant van diegene die hem aanbiedt) een oefening in risicoanalyse. In een normale commerciële omgeving bekijkt de aanbieder van een SLA:

1. wat de kans is dat hij de dienst niet zal kunnen aanbieden,
2. hij kijkt naar hoeveel het hem zal kosten om een bepaalde dienstverlening te garanderen
3. hij rekent uit wat de kans is dat compensaties moeten betaald worden
4. hij rekent uit wat de prijs van de SLA zal zijn en wat de hoogte zal zijn van de compensaties (en hij doet dit op zo een manier dat de onderneming geen geld zal verliezen, maar eerder zal verdienen aan de opzet).

Dit laatste punt is ook expliciet door Belgacom bevestigd aan de consultant van het Instituut en het Instituut toen zij stelden dat zij aan hun eigen SLA's geld verdienen. (Wat zeker niet verwerpelijk is in een concurrentiële omgeving).

Uit de gesprekken met Belgacom heeft het Instituut, samen met zijn consultant, een aantal zaken geleerd:

1. De SLA's voor huurlijnen van Belgacom hebben geen aparte prijs. Wat betreft haar huurlijnen heeft Belgacom geen idee wat het haar kost om de dienstverlening te garanderen, of althans wenst hierover het Instituut niet in te lichten. De prijs van de SLA is dan ook onbekend (zowel vermoedelijk voor Belgacom als zeker voor de eindgebruiker die de SLA aangeboden krijgt). Belgacom berekent een tarief per lijn, en de SLA is hierbij inbegrepen. Dit is historisch gegroeid. Belgacom leverde eerst huurlijnen zonder SLA. Toen de markt aandrong om een SLA te creëren heeft Belgacom een SLA gemaakt, maar de prijs van de huurlijnen is niet veranderd. De SLA was geïncorporeerd in de prijs. Dit suggereert dat de prijs voor de huurlijnen (en potentieel de marge die op huurlijnen wordt gemaakt) hoog genoeg is, zodat Belgacom zich niet echt zorgen maakt over de SLA en de kost van de levering hiervan. Belgacom heeft dit in latere vergaderingen ook bevestigd. Het is ook duidelijk uit de gesprekken dat Belgacom deze markt met hoge marges wil beschermen en geen gelijkaardige SLA's wil creëren voor diensten met lagere marges (zoals de DSL markt). Belgacom heeft herhaalde malen gezegd dat zij haar huurlijndiensten niet wil laten "kannibaliseren".
2. Het is de commerciële afdeling van Belgacom die de SLA's creëert. Zij doen dit op basis van informatie die de netwerkafdeling hen geeft. Belgacom kon niet specifiek zijn over welke informatie de commerciële afdeling beschikt. Er werd wel gezegd dat er regelmatig rapporten uitgaan naar de commerciële afdelingen (waarvan een voorbeeld werd gegeven in een vergadering met de consultant van het Instituut en het Instituut), maar er werd ook expliciet gezegd dat de vertegenwoordigers van de commerciële afdeling ook toegang hebben tot andere informatie van de netwerkafdeling waar en wanneer zij dit willen, en dat dit informatiekanal ook op deze manier gebruikt wordt.

Het is duidelijk dat wat betreft de berekening van de prijzen en compensaties Belgacom voor haar huurlijndiensten niet wenst (of in staat is) te melden wat de SLA in feite aan de onderneming kost. Het is ook duidelijk dat voor het aanmaken van een risicoanalyse bepaalde gegevens nodig zijn. In dit geval zijn dit de statistische gegevens over de performantie van het netwerk, de algemene reparatietijden (slechtste, beste, gemiddelde). Hoe beter de informatie, hoe beter de risicoanalyse.

Ook uit vroegere schriftelijke presentaties van Belgacom¹ blijkt dat Belgacom in de context van de vraagstelling "wat is een SLA" een aantal inputs zegt te gebruiken om de ISLA Premium te bepalen, waarbij de "Premium = function (probability of occurrence, desired compensation per failure). With probability of occurrence = function (population @ risk, threshold(s), technical & operational possibilities, customer awareness)."

Een Premium SLA is een SLA met stringente criteria, maar is in essentie eveneens een SLA. Belgacom stelt hier duidelijk dat voor het bepalen van

¹ Zie Annex 1, document 1 "Extra Monthly rental fee ISLA. BIPT/BvD Meeting, October 27, 2003, p. 4)"

de SLA een aantal zaken dienen gekend te zijn, namelijk ondermeer de kans dat een fout ontstaat, en de technische en operationele mogelijkheden van het systeem. Dit is essentiële kennis waarover men moet beschikken om een zinvolle risicoanalyse te maken. Beide soorten informatie kunnen enkel worden verkregen op basis van informatie die Belgacom intern in haar bedrijf verzamelt. Deze informatie is niet toegankelijk voor externen.

Als Belgacom verwacht dat marktpartijen hun eigen risico's dragen moeten deze marktpartijen in staat worden gesteld om een risicoanalyse te maken. Voor deze risicoanalyse heeft een begunstigde echter noodzakelijk statistische informatie nodig over de algehele technische performantie van het Belgacom netwerk en de algehele operationele performantie van Belgacom met betrekking tot reparatietijden. Dit is echter informatie die Belgacom niet aan haar concurrenten geeft.

Bij gebrek aan deze informatie is het echter onmogelijk om een risicoanalyse te maken, en is elke risiconame door een begunstigde een stap in het duister.

Dit wil zeggen dat een Beneficiary ofwel zelf risico's neemt (maar dit houdt in dat er een 100% transparante informatiestroom van Belgacom naar de Beneficiary moet zijn - dit lijkt niet haalbaar), ofwel neemt Belgacom het risico voor haar rekening omdat de Beneficiary in de onmogelijkheid verkeert om zonder de nodige informatie de risicoberekening te doen.

Ook bij haar eigen klanten bestaat voor Belgacom de kans op een Cable Trouble, en wanneer een Cable Trouble optreedt bij een klant met een SLA zal Belgacom ook daar compensaties moeten betalen. De vraag stelt zich waarvoor de Beneficiary dient te betalen als Belgacom geen risico wenst te nemen. Risico vormt een inherent onderdeel van elke SLA.

Het besluit van het Instituut is dus voor de hand liggend : Cable Trouble en Connection Trouble dienen dus niet apart te worden beschouwd, maar tezamen, net zoals in de SLA's die Belgacom aan haar eigen klanten biedt.

3.1.2.

Wat betreft de reparatietimers (en dit geldt voor alle timers) is het zo, dat een Repair Timer die uitgedrukt wordt in percentages niet bruikbaar is in een ISLA. Het neemt elke vorm van voorspelbaarheid weg en elke garantie dat een probleem binnen de 4 uur wordt opgelost verdwijnt.

Dit is een kwestie van risicoanalyse. De Beneficiary heeft geen enkele manier om een risicoanalyse te maken die steek houdt. Beneficiary heeft geen inzicht in de performantie van Belgacom en geen inzicht in de performantie van de reparaties. Tenzij de Beneficiary van deze statistische gegevens op de hoogte wordt gebracht is er geen enkele manier waarop de Beneficiary in staat is om zelf een risicoanalyse te maken naar haar eigen klanten toe. Belgacom dient in principe de Beneficiary ofwel in staat te stellen een risicoanalyse te maken (en moet dan in principe de statistische data hiervoor dan ook leveren). In het alternatieve scenario dient Belgacom de onzekerheid te dragen .

Aangezien het niet waarschijnlijk is dat Belgacom gedetailleerde statistische data over haar performantie kenbaar zal willen maken, wordt hier geopteerd voor een scenario waarbij Belgacom vergoed wordt voor deze onzekerheid door in de prijszetting van het Instituut een hogere marge te nemen dan strikt berekend verdedigbaar zou zijn. In een toekomstig model, waar meer informatie beschikbaar zou kunnen worden gesteld zou naar een ander model geëvolueerd kunnen worden. In het huidige model zijn reparatietimers die gebaseerd zijn op percentages echter niet aanvaardbaar en worden niet aanvaard door het Instituut.

3.2. Modifications quant aux pricing

En ce qui concerne le point "7. Prices" du document "Annex G3 Improved Service Level Agreement " version 1.0. du 15/09/2003, les éléments suivants sont d'application :

Algemene principes

Bij de bepaling van de ISLA 2004 tarieven is het Instituut uitgegaan van een aantal basisprincipes. In een aantal gevallen zijn deze basisprincipes (of de toepassing ervan) afwijkend van de aanpak die door Belgacom in het tariefvoorstel BRUO wordt voorgesteld. In een aantal gevallen zijn deze basisprincipes (of de toepassing ervan) ook licht afwijkend van de aanpak die door het Instituut voor de ISLA 2003 werd gebruikt. Deze verschillen hebben uiteraard een invloed op het uiteindelijke tarief. Het is daarom van belang deze uitgangspunten duidelijk te omschrijven.

De basisprincipes zijn de volgende:

Afgezien van een paar eenmalige kosten, wordt het tarief voor de BRUO Improved SLA uitgedrukt als een additionele fee, toe te voegen aan de maandelijkse huurprijs voor een BRUO lijn. Dit basisprincipe maakt ook deel uit van het Belgacom voorstel en werd ook voor de ISLA 2003 toegepast.

Deze additionele fee dient ter dekking van de extra kosten, die door Belgacom dienen gemaakt, resulterend uit de investeringen, interventies en andere activiteiten die noodzakelijk zijn om te kunnen voldoen aan de verplichtingen van de Improved SLA.

Het Instituut benadrukt dat de ISLA fee dus ter dekking dient van de extra uitgaven. Met andere woorden, uitgaven die niet noodzakelijk zouden zijn indien de verplichtingen van Belgacom beperkt zouden blijven tot de service vereisten zoals vastgelegd in de Basic SLA (BSLA). Het Belgacom 2004 tariefvoorstel, alsook de ISLA 2003 onderschrijven dit zelfde principe, maar de praktische toepassing ervan bij de bepaling van de tarieven is niet steeds consistent. Dit zal dan ook leiden tot een aantal verschillen, zowel t.o.v. het Belgacom-voorstel als t.o.v. de ISLA 2003.

Het vorige betekent immers ook dat er bij de bepaling van de tarieven moet rekening gehouden worden met de notie van "vermeden kosten". Het afsluiten van een ISLA-overeenkomst voor een bepaalde lijn wijzigt immers niets aan de maandelijkse huurprijs voor de lijn. Deze huurprijs dekt echter ook de kosten voor de Basic SLA. Indien dus de uitvoering van de bepalingen van de Improved SLA maakt dat bepaalde kosten, initieel gedekt door de maandelijkse BRUO huurprijs voor de lijn, niet langer dienen gemaakt, dan moeten deze vermeden kosten in mindering

worden genomen bij de bepaling van de extra fee voor de ISLA. Indien dit niet gebeurt zou dit immers leiden tot een dubbele facturatie.

Een praktisch voorbeeld van de toepassing van dit principe van "vermeden kosten" is de eigenlijke herstelling van een defecte lijn. Het feit dat voor een bepaalde lijn een ISLA-overeenkomst wordt afgesloten wijzigt niets aan de waarschijnlijkheid voor het optreden van fouten. Belgacom heeft zowel onder een BSLA-overeenkomst als onder een ISLA-overeenkomst de verplichting de lijn te herstellen. Indien deze lijn echter onder een ISLA-regime hersteld wordt, dan mag er verondersteld worden dat de BSLA-herstelling "vermeden" wordt. De frequentie van fout, en dus van herstelling, is immers dezelfde. De kostprijs voor de BSLA-herstelling dient dus in mindering genomen van de kostprijs voor de ISLA-herstelling bij de bepaling van de ISLA-tarieven. De vergoeding voor de BSLA-herstelling blijft immers steeds behouden in de standaard huurprijs voor de lijn.

Een alternatieve benadering zou er kunnen in bestaan de kosten verbonden aan de BSLA-bepalingen te isoleren uit de maandelijkse huurprijs van de lijn om deze als een apart tarief "zichtbaar" te maken. Het Instituut is echter van mening dat dit een nodeloze complexiteit toevoegt aan de bestaande tariefstructuur, vooral als men rekening houdt met de realiteit dat de meerderheid van de BRUO- en BROBA-lijnen onder een BSLA-regime zal blijven.

De notie van vermeden kosten betekent echter niet dat een bepaalde taak of actie, en dus de daaraan gekoppelde kosten, noodzakelijkerwijze identiek moeten zijn onder een BSLA- en een ISLA-regime. Zoals verder in deze motivatie zal blijken zijn er een aantal situaties waar het Instituut het aanvaardbaar vindt dat de uitvoering van een bepaalde taak in het geval van een ISLA-overeenkomst meer tijd of inzet van middelen vergt en dus hogere kosten veroorzaakt die bijgevolg in rekening worden genomen bij de bepaling van de ISLA-tarieven.

Tot slot dient er nog vermeld, dat de ISLA tarieven 2004 ook beïnvloed worden door de toegepaste WACC en de hourly manpower kosten, zoals door het Instituut aanvaard in de context van de BRIO 2004.

Bepaling van de ISLA recurring fee

Hourly manpower costs

De kosten voor manpower zijn in eerste instantie gebaseerd op de hourly manpower kosten, zoals door het Instituut goedgekeurd in het kader van BRIO 2004 en zijn dus in een aantal gevallen afwijkend van deze, gebruikt in het Belgacom tariefvoorstel. Deze loonkosten zijn echter uitsluitend representatief voor activiteiten en prestaties tijdens de kantooruren.²

In het kader van de ISLA is het echter onvermijdelijk dat bepaalde activiteiten ook buiten deze tijdsperiode dienen te gebeuren, hetgeen meerkosten introduceert. Deze meerkosten dienen in rekening genomen bij de bepaling van de extra fee voor de ISLA.

In het Belgacom tariefvoorstel wordt informatie gegeven m.b.t. de proportionele (meer)kosten van activiteiten in functie van de specifieke tijdsperiode waarin zij plaatsvinden. Over de globale 24h/24 - 7d/7 periode bekeken, resulteert dit in een gemiddelde loonkostenpercentage van 124,29%, of dus een gemiddelde meerkost van 24,29% in vergelijking met de uurlonen toegepast in de BRUO tariefbepaling.

Het Instituut aanvaardt deze cijfers, maar wijst er op dat de toepassing van dergelijke gemiddelde loonkost enkel van toepassing kan zijn op

² In het Belgacom tariefvoorstel is dit de periode van 08h00 tot 16h00, van maandag tot vrijdag, met uitzondering van de feestdagen.

additionele (in vergelijking met de BSLA) activiteiten of additionele tijdsbestedingen die gespreid zijn over deze 24h/24 - 7d/7 periode. Voor een aantal activiteiten moet echter gesteld worden dat de uitvoering ervan geen extra tijdsbesteding vergt bij een ISLA-lijn in vergelijking met een BSLA-lijn. Wegens het principe van de vermeden kosten moeten er dan ook geen extra kosten in rekening genomen, tenzij de uitvoering van deze activiteit plaatsvindt buiten de normale kantooruren.

Op basis van de door Belgacom aangeleverde informatie wordt berekend dat de gemiddelde meerkost voor activiteiten die plaatsvinden buiten de Basic SLA *intervention window* 32,31% bedraagt.³

Repair Intervention Rate

Het Belgacom tariefvoorstel is gebaseerd op een gemiddelde maandelijkse *repair intervention rate* van 3,80%. Dit cijfer resulteert uit de vastgestelde aantallen interventies op BRUO/BROBA-lijnen voor de maand augustus 2003. Op dat ogenblik waren er 25.295 BRUO/BROBA lijnen in dienst en bedroeg het aantal repair interventies 968.⁴ Het Instituut betwist deze gegevens niet, maar is van mening dat het hieruit resulterende percentage niet representatief is voor de reële maandelijkse *repair intervention rate*. Het aantal interventies is in die maand immers in belangrijke mate beïnvloed door de tussenkomsten die dienen te geschieden in het kader van de activering van nieuwe DSL-lijnen⁵.

Zoals door Belgacom zelf wordt aangegeven stelt een DSL-lijn een aantal kwaliteitseisen die additionele "repair" interventie noodzakelijk maken. Zoals in de motivering van de Beslissing m.b.t. BRUO 2004 reeds werd aangehaald, gaat het Instituut er echter van uit dat dergelijke interventie in belangrijke mate een eenmalige operatie is en dat, eens deze kwaliteitsaanpassing is doorgevoerd, de desbetreffende lijn niet meer additionele interventies behoeft dan een gewone PSTN/ISDN-lijn. Deze visie wordt door Belgacom betwist alhoewel hiervoor nog geen sluitend bewijs is gegeven.

Op basis van de door Belgacom in het kader van het BRUO tariefvoorstel aangeleverde informatie m.b.t. de repair op retail en wholesale ADSL-lijnen⁶ blijkt duidelijk dat er een directe correlatie bestaat tussen het aantal repair interventies en het aantal activeringen van nieuwe DSL-lijnen. Indien bijgevolg het aantal activeringen, in verhouding tot het totale aantal actieve lijnen, hoog is zal de gemiddelde *repair intervention rate* dan ook beduidend hoger liggen. In de maand augustus 2003 waren er nagenoeg 9.500 nieuwe activeringen⁷. Dit vertegenwoordigt ongeveer 40% van het gemiddeld aantal actieve lijnen in die maand. Het Instituut gaat er dus van uit dat dergelijke kwaliteitsaanpassing in belangrijke mate een aspect is van de activering van de lijn en dus niet in de ISLA in rekening mag genomen. De kosten voor deze kwaliteitsaanpassingen worden immers deels via de activeringsfee en deels via de maandelijkse rental fee van de BRUO/BROBA-lijn vergoed. Het Instituut wenst er daarbij op te wijzen dat 50% van de desbetreffende kost als een eenmalige kost in rekening wordt gebracht bij de activering en 50% als een jaarlijks terugkerende kost in de rental fee. Op die

³ In de veronderstelling van een uniforme spreiding van de interventies over de diverse tijdsperiodes.

⁴ Belgacom, ref. OA03-0963-OUT/ULL-BRUO04/WDR, blz. 3.

⁵ Vermits er actueel hoegenaamd geen Raw Copper Type 1 lijnen in gebruik zijn, wordt hier uitgegaan van de veronderstelling dat elke BRUO/BROBA lijn zal gebruikt worden voor DSL-diensten.

⁶ Belgacom, ref. OA03-1013-OUT/ULL-BRUO04/WDR, blz. 6.

⁷ Berekend op basis van de statistische informatie die maandelijks door Belgacom wordt aangeleverd.

manier wordt de eventualiteit van een additionele kwaliteitsaanpassing ook op latere datum op meer dan adequate wijze vergoed. Om een correctere inschatting van deze repair rate te doen zou het Instituut zich kunnen baseren op de door Belgacom aangeleverde statistische informatie voor de jaren 2002-2003 voor reparaties op retail en wholesale ADSL-lijnen. De overgrote meerderheid van de BRUO/BROBA-lijnen is immers van het type shared pair en wordt eveneens ingezet voor het leveren van ADSL-diensten, zodat deze statistische informatie wel degelijk als representatief kan worden beschouwd. In theorie is het dan mogelijk het aantal repair interventies op BRUO/BROBA-lijnen uit te drukken door de volgende formule:

$$\text{Aantal interventies} = (N * \text{Aantal nieuwe activeringen}) + (A * \text{Aantal actieve lijnen})$$

Met:

N : Percentage van te activeren lijnen dat kwaliteitsaanpassing vraagt
A : Percentage van de actieve lijnen dat repair vraagt (op jaarbasis)

In deze formule wordt dus het effect van de eenmalige kwaliteitsaanpassingen "geïsoleerd" van de normale interventies op actieve DSL-lijnen.

Op basis hiervan kunnen de volgende theoretische waarden worden afgeleid: N = 16,09% en A = 6,33% (0,53% op maandbasis). Een andere benadering kan er in bestaan gewoon te kijken naar het aantal interventies op retail en wholesale ADSL-lijnen voor de periode januari-juli 2003 (56.008), in combinatie met het gemiddeld aantal actieve lijnen tijdens die periode (585.363)⁸. Dit is natuurlijk een aanpak waarbij de invloed van nieuwe DSL-activeringen niet is uitgezuiverd. Het gaat hier echter om grotere aantallen lijnen waar het proportionele aandeel van de activeringen minder groot is dan bij de BRUO/BROBA-lijnen.

Op basis van deze aanpak komen we uit op een gemiddelde maandelijkse repair intervention rate van 1,37%. Indien we abstractie maken van de reparaties voor DSLAM en PC/modem problemen, dan resulteert dit in een gemiddelde maandelijkse repair intervention rate van 0,90%. Zoals reeds gesteld, dit omvat nog steeds een belangrijk aantal nieuwe activeringen. Op basis van deze analyses gaat het Instituut er van uit dat een reële maandelijkse BRUO/BROBA repair intervention rate (exclusief DSLAM-problemen) lager ligt dan 1%. Vermits we ons echter actueel nog steeds in een ADSL-groeimarkt bevinden is echt correcte statistische informatie niet beschikbaar. Het Instituut beslist daarom om voorlopig, voor de BRUO ISLA tarieven 2004, een repair intervention rate van 2% in rekening te brengen. Dit is dus een conservatoir cijfer.

Repair interventie

In het Belgacom tariefvoorstel wordt verder informatie gegeven over het procentuele aandeel van elk type van interventie en over de corresponderende interventietijden.

Dit resulteert in een gewogen gemiddelde interventietijd van 164 minuten voor BRUO. Dit is 23% hoger dan de interventietijd van 134 minuten die in het kader van BRUO 2004 door het Instituut werd aanvaard. Het Instituut aanvaardt evenwel deze hogere waarden in de overweging dat de

⁸ In de veronderstelling van een lineair verloop van de toename van het aantal actieve lijnen over de desbetreffende periode.

strengere regels op het vlak van interventietijden en het werken buiten de kantooruren kunnen leiden tot een zeker efficiëntieverlies. Op dezelfde manier aanvaardt het Instituut ook de hogere kost voor de "truck roll". Hier maakt het Instituut de overweging dat het waarschijnlijk is dat de spreiding van de repair interventies over een ruimer tijdsbereik zal leiden tot frequentere verplaatsingen en dat het minder eenvoudig zal zijn om een optimale planning van de werken toe te passen (combinatie van interventies op dezelfde locatie). Het Instituut aanvaardt ook het percentage van 65% dat door Belgacom wordt opgegeven als zijnde het aandeel van de reparaties dat tijdens de kantooruren zal geschieden.

Dit leidt tot de volgende aanvaarde meerkosten voor repair:

Voor interventies tijdens de kantooruren (65% van de gevallen): de kost voor de additionele werktijd van 30 minuten voor een ANS niveau 2A. Dit resulteert in een gemiddelde meerkost per interventie van 12,97 € voor BRUO.

Voor interventies buiten de kantooruren (35% van de gevallen): een (meer)kost van 32,31% op 134 minuten werktijd voor een ANS niveau 2A, plus een kost van 132,31% voor een werktijd van 30 minuten voor een ANS niveau 2A. Dit resulteert in een gemiddelde meerkost per interventie van 19,24 € voor BRUO.

Voor alle interventies: een transport meerkost van 4,42 €.

Dit resulteert in een totale gemiddelde meerkost per interventie van 36,63 € voor BRUO. Rekening houdend met de maandelijkse ISLA intervention rates van 2% resulteert dit in een extra monthly fee van **0,73 €** voor BRUO.

Supervisie

Het Instituut aanvaardt het door Belgacom opgegeven tariefvoorstel om hiervoor een werktijd van een ANS niveau 1 in rekening te brengen van 20% van de gemiddelde interventietijd, mits toepassing van de door het Instituut in het kader van BRIO 2004 aanvaarde hourly manpower kosten. Dit resulteert in een totale gemiddelde meerkost per interventie van 45,66 € voor BRUO. Rekening houdend met de maandelijkse ISLA intervention rates van 2% resulteert dit in een extra monthly fee van **0,91 €** voor BRUO.

IT ontwikkeling

Het Instituut aanvaardt het door Belgacom opgegeven tariefvoorstel, gebaseerd op een investeringskost van 52.000 €, mits toepassing van de door het Instituut in het kader van BRIO 2004 aanvaarde WACC. Deze kosten worden afgeschreven op 3 jaar, rekening houdend met het geraamde aantal van 12.000 ISLA-lijnen.

Dit resulteert in een extra monthly fee van **0,14 €**, voor BRUO.

Procesontwikkeling

Het Instituut aanvaardt het door Belgacom opgegeven tariefvoorstel, gebaseerd op een tijdsbesteding van 30 mandagen van een ANS niveau 1, mits toepassing van de door het Instituut in het kader van BRIO 2004 aanvaarde WACC en hourly manpower kosten. Deze kosten worden afgeschreven op 3 jaar, rekening houdend met het geraamde aantal van 12.000 ISLA-lijnen.

Dit resulteert in een extra monthly fee van **0,05 €**, voor BRUO.

Opleiding

Het Instituut aanvaardt het door Belgacom opgegeven tariefvoorstel, gebaseerd op een tijdsbesteding van 20 mandagen van een ANS niveau 1, mits toepassing van de door het Instituut in het kader van BRIO 2004 aanvaarde WACC en hourly manpower kosten. Deze kosten worden afgeschreven op 3 jaar, rekening houdend met het geraamde aantal van 12.000 ISLA-lijnen.

Dit resulteert in een extra monthly fee van **0,03 €**, voor BRUO.

Permanentedienst

Het tariefvoorstel van Belgacom voorziet hier 4 bijkomende personen voor de uitbreiding van de permanentiedienst.

Het Instituut maakt hierbij de volgende overwegingen:

In het kader van zijn eigen productaanbod biedt Belgacom eveneens SLA's aan die een 24h/24h permanentie of een snelle opvolging van de problemen vereisen. Het staat dus vast dat Belgacom reeds over een degelijke organisatie beschikt die een 24h/24h ondersteuning van dergelijke SLA's mogelijk maakt. Er is geen enkele reden waarom dit personeel niet (mee) zou kunnen worden ingezet om de noodzakelijke permanentie te garanderen in het kader van de BRUO/BROBA ISLA.

Uit de informatie die door Belgacom werd aangeleverd⁹ blijkt duidelijk dat het organiseren van de 24h/24h permanentie inderdaad niet binnen elke productgroep afzonderlijk wordt georganiseerd, maar kan terugvallen op een ruimere groep van personen die gemeenschappelijk de noodzakelijke permanentie verzekeren.

Bijgevolg gaat het Instituut er van uit dat de extra kosten voor de ISLA permanentie gebaseerd moeten zijn op de extra workload die effectief gecreëerd wordt door de toevoeging van de BRUO/BROBA ISLA opvolging aan de taken van de bestaande permanentiegroep.

Voorts gaat het Instituut er van uit dat er voor de desbetreffende ondersteuning tijdens de kantooruren hoegenaamd geen additionele behoeften zijn. Ook voor de BSLA-vereisten wordt er verondersteld dat een probleem kan gemeld worden en dat dit in behandeling wordt genomen. Wel kan het zo zijn dat de strengere SLA-vereisten ook tijdens de kantooruren voor een zekere overhead zullen zorgen. Dat wordt echter op meer dan voldoende wijze gecompenseerd omdat nu een belangrijk deel van de probleemmeldingen (35%) buiten de kantooruren zal worden behandeld. Voor het overige gaat het Instituut er van uit dat de aangepaste processen, IT-ondersteuning en opleiding zorgen voor de noodzakelijke aspecten van prioriteit, opvolging, e.d.

Het Instituut baseert derhalve de bepaling van de aanvaardbare kosten op de volgende redenering:

Het Instituut houdt er vooreerst rekening mee dat het aantal trouble tickets per maand hoger ligt dan de hoger vermelde repair intervention rates. Inderdaad, een gedeelte van de trouble tickets zal niet resulteren in een repair intervention.¹⁰ Dit gedeelte wordt door het Instituut geraamd op 1/3 van de trouble tickets. Dit resulteert in een maandelijkse trouble ticket ratio van 3% voor BRUO. Deze percentages liggen in lijn met de ratio's die worden vastgesteld bij de andere Belgacom productgroepen indien men rekening houdt met het feit dat een belangrijk deel van de trouble tickets op DSL-lijnen problemen betreft

⁹ Belgacom antwoord op het document BvD-AC266-LLU-033-020304-mbu, antwoord op vraag 4

¹⁰ Voorbeeld: het remote oplossen van een DSLAM probleem maakt geen deel uit van de aantallen die aan de basis liggen van de bepaling van de repair intervention rates

bij de eindgebruiker¹¹. Dit deel van de problemen dient door de begunstigde opgevangen en mag dus niet terechtkomen bij Belgacom. Uit de door Belgacom aangeleverde informatie blijkt verder dat de gemiddelde behandelingstijd van een trouble ticket door de zogenaamde "first line" minder dan 30 minuten bedraagt.¹² Uitzondering op deze regel is de ADSL POP + SDSL productgroep. Uit de door Belgacom gegeven beschrijving blijkt echter dat de probleembehandeling hier een aantal zaken omvat die buiten de scope van deze ISLA vallen. Het Instituut gaat er derhalve van uit dat een gemiddelde additionele tijdsbesteding voor de permanentiedienst van 1 uur per ISLA trouble ticket een zeer conservatieve inschatting is.

Rekening houdend met de hoger vermelde aantallen en percentages resulteert dit in een additionele werktijd van 202 mandagen op jaarbasis voor BRUO. Deze tijdsbestedingen worden door het Instituut verrekend aan 132,31% van de hourly manpower cost van een ANS niveau 2B. Dit resulteert in een extra monthly fee van **0,70 €** voor BRUO.

Suite à la réception par l'Institut de la proposition d'offre de référence BRUO 2005 ISLA, et de la justification du chef de Belgacom du tarif monthly rental fee y associé, l'Institut estime opportun de tenir compte du fait que het zo kan zijn dat de strengere SLA-vereisten ook tijdens de kantooruren voor een zekere overhead zullen zorgen. Dans un esprit de conciliation avec Belgacom cet overhead est estimé à 50 %.

Rekening houdend met de hoger vermelde aantallen en percentages resulteert dit in een additionele werktijd van 187 mandagen op jaarbasis voor BRUO. Deze tijdsbestedingen worden door het Instituut verrekend aan 100 % van de hourly manpower cost van een ANS niveau 2B. Dit resulteert in een extra monthly fee van **0,49 €** voor BRUO.

De totale extra monthly fee bedraagt dus $0,70 + 0,49 = 1,19$ € voor BRUO.

Probleemanalyse

Het tariefvoorstel van Belgacom voorziet hiervoor 5 bijkomende personen. Het Instituut maakt hierbij analoge overwegingen zoals hierboven:

De technische analyse en opvolging die vereist zijn in het kader van de ISLA zijn niet van aard dat hiervoor een afzonderlijke technische staf dient ingezet. Ook in het kader van zijn eigen SLA-aanbod zal Belgacom reeds beschikken over een technische groep die perfect in staat moet worden geacht om dit soort problemen te behandelen.

De bepaling van de extra kosten voor de BRUO/BROBA ISLA trouble ticket probleemanalyse moet derhalve gebaseerd zijn op de extra workload die gecreëerd wordt door de toevoeging van deze ISLA aan de taken van de bestaande analysegroep.

Net zoals bij de permanentiedienst geldt ook hier dat de tijdsbesteding voor probleemanalyse tijdens de kantooruren niet in rekening dient genomen vermits deze ook dient uitgevoerd onder de condities van de BSLA.

Zich baserend op de informatie aangeleverd door Belgacom¹³ gaat het Instituut er van uit dat ongeveer 90% van de trouble tickets effectief terechtkomen bij de probleemanalyse of de second line opvolging en dat de gemiddelde behandelingstijd 90 minuten bedraagt.

Rekening houdend met de hoger vermelde aantallen en percentages resulteert dit in een additionele werktijd van 272 mandagen op jaarbasis voor BRUO. Deze tijdsbestedingen worden door het Instituut verrekend aan

¹¹ Belgacom antwoord op het document BvD-AC266-LLU-033-020304-mbu, tabel blz. 1

¹² Voor de productgroep ADSL GO+ maakt Belgacom ook nog melding van een zekere mate van outsourcing, zonder echter specifieke aantallen te vermelden. De gemiddelde tijdsbesteding per trouble ticket voor deze groep zal dus hoger liggen dan de door ons berekende 29 minuten.

¹³ Voornamelijk wat betreft de ADSL POP / SDSL productgroep

132,31% van de hourly manpower cost van een ANS niveau 2B. Dit resulteert in een extra monthly fee van **0,94 €** voor BRUO.

Suite à la réception par l'Institut de la proposition d'offre de référence BRUO 2005 ISLA, et de la justification du chef de Belgacom du tarif monthly rental fee y associé, l'Institut estime opportun de tenir compte du fait que het zo kan zijn dat de strengere SLA-vereisten ook tijdens de kantooruren voor een zekere overhead zullen zorgen. Dans un esprit de conciliation avec Belgacom cet overhead est estimé à 50 %.

Rekening houdend met de hoger vermelde aantallen en percentages resulteert dit in een additionele werktijd van 253 mandagen op jaarbasis voor BRUO. Deze tijdsbestedingen worden door het Instituut verrekend aan 100 % van de hourly manpower cost van een ANS niveau 2B. Dit resulteert in een extra monthly fee van **0,66 €** voor BRUO.

De totale extra monthly fee bedraagt dus $0,94 + 0,66 = 1,60 €$ voor BRUO.

Wachtdienst

Het tariefvoorstel van Belgacom geeft hier twee kostendragers. De eerste kostendrager heeft betrekking op de wachtvergoeding die aan de technici wordt betaald als vergoeding voor hun "on call" zijn. De desbetreffende kosten worden door het Instituut aanvaard, ook al is het Instituut van mening dat deze niet integraal aan de BRUO/BROBA ISLA mogen worden toegewezen. Het is immers zeer waarschijnlijk dat dezelfde technici ook inzetbaar zijn voor andere SLA-gebonden diensten van Belgacom en derhalve zouden de desbetreffende kosten proportioneel dienen verdeeld. Het Instituut beschikt echter niet over bruikbare informatie om een realistische inschatting te maken van dergelijke proportionele verdeling en beslist derhalve om deze kosten voorlopig integraal te aanvaarden.

De tweede kostendrager heeft betrekking op de zogenaamde "recuperatietijd" die aan een technicus wordt verstrekt indien hij tijdens zijn wachtbeurt effectief wordt opgeroepen. Dit betekent immers dat deze technicus minder beschikbaar zal zijn tijdens de kantooruren. Deze kosten worden door het Instituut aanvaard, weliswaar met het in mindering nemen van de vermeden herstellingstijd tijdens de kantooruren. Deze beide kostendragers samen resulteren in een extra monthly fee van **1,56 €** voor BRUO.

Monthly extra rental fee

Samenvattend geeft dit dus de volgende extra rental fees:

	BRUO
Repair intervention	0,73 €
Supervisie	0,91 €
IT ontwikkeling	0,14 €
Procesontwikkeling	0,05 €
Opleiding	0,03 €
Permanentedienst	1,19 €
Probleemanalyse	1,60 €
Wachtdienst	1,56 €
TOTAAL	6,21 €

Alles samen resulteert dit in een additionele maandelijkse ISLA fee van **6,21 €** voor BRUO.

Remarque additionnelle

Suite à la réception par l'Institut de la proposition d'offre de référence BRUO 2005 ISLA, et de la justification du chef de Belgacom du tarif monthly rental fee y associé, l'Institut estime opportun de comparer cette justification avec le tarif monthly rental fee décidé par l'Institut dans le cadre BRUO 2004.

Le tableau suivant est d'application :

Eléments	Prix proposé par Belgacom (Cadre 2005)	Prix fixé par l'Institut (Cadre 2004)	Commentaires de l'Institut en ce qui concerne la différence
Repair intervention en Supervisie = handling & repair intervention	3,83 - 1,13 = 2,70 €	0,73 + 0,91 = 1,64 €	Voir a. ci-dessous
IT ontwikkeling	0,15 €	0,14 €	
Procesontwikkeling	0,05 €	0,05 €	
Opleiding	0,04 €	0,03 €	
Permanentedienst	2,66 €	1,19 €	Voir b. ci-dessous
Probleemanalyse	3,33 €	1,60 €	Voir c. ci-dessous
Wachtdienst	2,31 €	1,56 €	Voir d. ci-dessous
TOTAAL	11,24 €	6,21 €	

Outre le fait que Belgacom utilise des propositions de coût salarial 2005, les éléments suivants sont opportuns de mentionner la raison de la différence constatée :

- a. Belgacom calcule le prix d'une repair intervention en calculant le prix d'une handling & repair intervention ISLA (selon Belgacom) et en y déduisant le prix d'une repair intervention Basic SLA (selon Belgacom). Dans le calcul de l'Institut, le delta ISLA est seulement pris en compte. Le prix de la supervision étant quasi identique, cela revient à comparer $2,70 - 0,91 = 1,79$ € avec $0,73$ €. Il est à remarquer que l'Institut n'a jamais calculé le prix du basic SLA en tant que tel (cela n'a d'ailleurs jamais été un sujet de discussion avec Belgacom jusqu'à présent), mais que ce prix est intégré dans la rental fee de la paire dégroupée en tant que telle. L'approche "retail minus" utilisée intègre de facto cet aspect. Ceci implique que le chiffre avancé par Belgacom est peut être sous-évalué. Ceci montre que la méthode de calcul de l'Institut est plus précise et plus robuste étant donné qu'elle ne nécessite pas la connaissance de cette valeur. De plus, la méthode avancée par Belgacom pour calculer le sur-coût horaire de personnel ISLA (24/24 7/7) n'est pas celle prise en compte par l'Institut pour calculer le delta ISLA. De plus, le technicien 2 A pris en compte par l'Institut est comptabilisé par Belgacom à un taux horaire ISLA alors que dans 65 % des cas il ne peut l'être qu'à un taux horaire normal, et que, vu son absence dans le cadre basic SLA, la méthode de calcul de Belgacom ne peut compenser son mode de calcul erroné.
- b. Belgacom annonce créer une équipe ad hoc de 4 personnes, alors que l'Institut n'accepte pas cette méthode et a motivé sa décision in extenso plus haut. Il est sans doute utile de mentionner que si l'on prend une base (déjà trop élevée selon Belgacom) de 12000 lignes en SLA, et en prenant pour base 3 % mensuels de repair

ticket (sur base de 2% de repair intervention, chiffre accepté par Belgacom, et mentionné par l'Institut dans sa motivation ci-dessus comme étant surévalué par rapport à un chiffre calculé inférieur à 1(un)%(il est aussi opportun de mentionner que pour les ADSL retail et wholesale de Belgacom, DSLAM et PC/modem compris, le chiffre de 1,37 % est obtenu) cela résulte en 360 interventions par mois, soit 12 interventions par jour, dont 65 % (soit 7,8) pendant les heures ouvrables. Ceci montre que les équipes de Belgacom sont sur-dimensionnées, et qu'une intégration dans des équipes existantes (qui existent déjà réellement par ailleurs dans le cadre retail et wholesale de Belgacom) s'impose, même jusqu'à un chiffre de 12000 lignes en ISLA. Suite à la réception par l'Institut de la proposition d'offre de référence BRUO 2005 ISLA, et de la justification du chef de Belgacom du tarif monthly rental fee y associé, l'Institut estime opportun de tenir compte du fait que het zo kan zijn dat de strengere SLA-vereisten ook tijdens de kantooruren voor een zekere overhead zullen zorgen. Dans un esprit de conciliation avec Belgacom cet overhead est estimé à 50 %.

- c. Belgacom annonce créer une équipe ad hoc de 5 personnes, alors que l'Institut n'accepte pas cette méthode et a motivé sa décision in extenso plus haut. Il est sans doute utile de mentionner que si l'on prend une base (déjà trop élevée selon Belgacom) de 12000 lignes en SLA, et en prenant pour base 3 % mensuels de repair ticket (sur base de 2% de repair intervention, chiffre accepté par Belgacom, et mentionné par l'Institut dans sa motivation ci-dessus comme étant surévalué par rapport à un chiffre calculé inférieur à 1(un)%(il est aussi opportun de mentionner que pour les ADSL retail et wholesale de Belgacom, DSLAM et PC/modem compris, le chiffre de 1,37 % est obtenu) cela résulte en 360 interventions par mois, à multiplier par 90 % (qui est le pourcentage de trouble ticket à traiter par la « second line »), soit 324 interventions par mois, soit 10,8 interventions par jour, dont 65 % (soit 7) pendant les heures ouvrables. Ceci montre que les équipes de Belgacom sont sur-dimensionnées, et qu'une intégration dans des équipes existantes (qui existent déjà réellement par ailleurs dans le cadre retail et wholesale de Belgacom) s'impose, même jusqu'à un chiffre de 12000 lignes en ISLA. Suite à la réception par l'Institut de la proposition d'offre de référence BRUO 2005 ISLA, et de la justification du chef de Belgacom du tarif monthly rental fee y associé, l'Institut estime opportun de tenir compte du fait que het zo kan zijn dat de strengere SLA-vereisten ook tijdens de kantooruren voor een zekere overhead zullen zorgen. Dans un esprit de conciliation avec Belgacom cet overhead est estimé à 50 %.
- d. La différence provient du fait que l'Institut déduit le temps de réparation pendant les heures de service. L'Institut réfère à sa motivation in extenso ci-dessus.

Onetime fees

De onetime fees worden door het Instituut aanvaard op basis van de kosten die het Instituut heeft vastgesteld en aanvaard in het kader van de Improved SLA BRUO 2003 "Raw Copper", zoals Belgacom dat vermeldt, aangepast om rekening te houden met de hourly manpower kosten zoals door het Instituut aanvaard in het kader van BRIO 2004.

Set-up fees:

Set up fee (*)	1.987,43 €
Activation fee (per line)	7,22 €
Change SLA type fee (per line)	7,22 €

(*) De set up fee is slechts één keer te betalen, wanneer de begunstigde meerdere types ISLA afsluit op dezelfde tijd.

Pour décision du Conseil :

G. Denef
Membre du Conseil

C. Rutten
Membre du Conseil

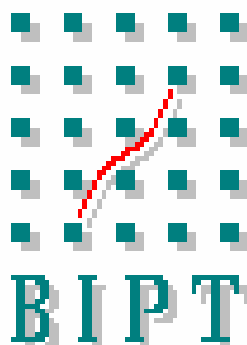
M. Van Bellinghen
Membre du Conseil

E. Van Heesvelde
Président du Conseil

Date 26 octobre 2004

DECISION DU CONSEIL CONCERNANT L'OFFRE DE REFERENCE DE BELGACOM POUR L'ACCES DE GROUPE A LA BOUCLE LOCALE

Version BRUO 2004



INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TELECOMMUNICATIONS

Décidé par le Conseil le 23 décembre 2003

Page blanche

TABLES DES MATIERES

CHAPITRE 1er	3
INTRODUCTION GENERALE	3
1. INTRODUCTION	3
2. PHILOSOPHIE GENERALE DU BUT POURSUIVI	4
3. PRINCIPES GENERAUX	4
4. REMARQUES GENERALES.....	5
5. APERÇU DES CHAPITRES DE LA PRESENTE DECISION.....	5
CHAPITRE 2	7
DOCUMENT GENERAL (MAIN BODY)	7
1. INTRODUCTION	7
2. REMARQUES GENERALES.....	7
3. REMARQUES PARTICULIERES	7
CHAPITRE 3	13
GENERAL TERMS AND CONDITIONS	13
1. INTRODUCTION	13
2. REMARQUES	13
CHAPITRE 4	18
SERVICE DESCRIPTIONS	18
1. INTRODUCTION	18
2. REMARQUES GENERALES.....	18
3. REMARQUES PARTICULIERES	18
Annex B 1.1 Service Description 2010:	18
CHAPITRE 5	21
TECHNICAL SPECIFICATIONS AND SPECTRUM MANAGEMENT	21
1. INTRODUCTION.....	21
2. PHILOSOPHIE GENERALE DU BUT POURSUIVI	21
3. AVIS DETAILLE SUR LE DOCUMENT "ANNEXE C" FOURNI PAR BELGACOM	23
4. CONCLUSION	23
CHAPITRE 6	24
BILLING AND ACCOUNTING	24
1. INTRODUCTION	24
2. REMARQUES GENERALES.....	24
3. REMARQUES PARTICULIERES	24
CHAPITRE 7	25
PLANNING AND OPERATIONS (P&O)	25
1. INTRODUCTION	25
2. REMARQUE GENERALE	25
3. REMARQUES PARTICULIERES RELATIVES A L' "ANNEX E 1. PLANNING AND OPERATIONS MANUAL RAW COPPER" ..	25
4. REMARQUES PARTICULIERES RELATIVES A L' "ANNEX E 2. PLANNING AND OPERATIONS MANUAL SHARED PAIR SERVICE"	26
CHAPITRE 8	28

SYSTEMES INFORMATIQUES.....	28
1. INTRODUCTION	28
2. REMARQUE GENERALE	28
3. REMARQUES PARTICULIERES	28
CHAPITRE 9.....	29
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA).....	29
1. INTRODUCTION.....	29
2. REMARQUES GENERALES.....	29
3. CONCERNANT L'ANNEX G 1. "RAW COPPER BASIC SERVICE LEVEL AGREEMENT"	29
4. CONCERNANT L'ANNEX G 2. "SHARED PAIR BASIC SERVICE LEVEL AGREEMENT"	33
5 CONCERNANT L'ANNEX G3 IMPROVED SERVICE LEVEL AGREEMENT.	36
PRICING.....	37
1. INTRODUCTION.....	37
2. PHILOSOPHIE GENERALE DU BUT POURSUIVI	37
3. CONCERNANT L'ANNEX H 1.1. "PRICE LIST FOR SERVICE DESCRIPTION 2010 AND 2015"	38
4. CONCERNANT L'ANNEX H 1.2. "PRICE LIST FOR SERVICE DESCRIPTION 2030"	44
5. CONCERNANT L'ANNEX H 1.3. "PRICE LIST FOR SERVICE DESCRIPTION 2035"	44
6. CONCERNANT L'ANNEX H 1.4. "PRICE LIST FOR SERVICE DESCRIPTION 2040"	44
7. CONCERNANT L'ANNEX H 1.5. "PRICE LIST FOR SERVICE DESCRIPTION 2045"	44
8. CONCERNANT L'ANNEX H 1.6. "PRICE LIST FOR SERVICE DESCRIPTION 2011"	44
9. CONCERNANT L'ANNEX H 2.1. "PRICE LIST FOR SERVICE DESCRIPTION 3010 AND 3015"	44
10. CONCERNANT L'ANNEX H 2.2. "PRICE LIST FOR SERVICE DESCRIPTION 3030"	46
11. CONCERNANT L'ANNEX H 2.3. "PRICE LIST FOR SERVICE DESCRIPTION 3035"	46
12. CONCERNANT L'ANNEX H 2.4. "PRICE LIST FOR SERVICE DESCRIPTION 3040"	46
13. CONCERNANT L'ANNEX H 2.5. "PRICE LIST FOR SERVICE DESCRIPTION 3045"	47
14. ANNEX H 3. "PRICE LIST FOR USE OF SOFTWARE TOOLS "	47
15. ANNEX H 4. "PRICE LIST FOR MIGRATIONS TO BRUO "	47
CHAPITRE 11	48
COLOCALISATION	48
1. INTRODUCTION	48
2. REMARQUES PARTICULIERES	48
CHAPITRE 12	52
ASPECT «INITIAL INFORMATION AVAILABLE TO BENEFICIARY»	52
1. INTRODUCTION	52
2. REMARQUES GENERALES	52
CHAPITRE 13 :	53
DIVERS	53
1. INTRODUCTION	53
2. NOUVEAUTES A INTRODUIRE	53
3. ASPECTS COMPLEMENTAIRES.....	55
4. ASPECT "LIGNES LOUEES BACKHAUL"	55

CHAPITRE 1er

INTRODUCTION GENERALE

1. INTRODUCTION

1.1. Des éléments que l'Institut a pu percevoir lors de la consultation relative à BRUO 2004, il est rapidement ressorti que le dégroupage de la boucle locale répond à une attente du marché, qui souhaite davantage de clarté et de stabilité dans le recours aux nouvelles possibilités d'accès à la boucle locale. On note également la demande d'un plus grand souci du client dans les processus développés par Belgacom en relation avec les diverses procédures.

1.2. Plusieurs textes législatifs obligent Belgacom à dégroupier son réseau local. Ces textes sont les suivants:

1. Le règlement (CE) n° 2887/2000 du Parlement européen et du Conseil du 18 décembre 2000 relatif au dégroupage de l'accès à la boucle locale (*J.O. L. 336/4, 30-12-2000*) (ci-après "le Règlement européen"); (dont l'application reste assurée par l'art. 27, alinéa 2, de la directive 2002/21/CE du 07 mars 2002 (*JO. L 108/33, 24.4.2002*) du Parlement européen et du Conseil relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques (directive cadre)).
2. l'art. 108bis de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques (ci-après "la loi du 21.03.1991");
3. l'arrêté royal du 22 juin 1998 relatif aux conditions d'établissement et de l'exploitation de réseaux publics de télécommunications.

La présente décision est donnée sur la base de l'article 4 du Règlement européen et l'article 6sexies de l'AR du 22 juin 1998.

1.3. Belgacom avait l'obligation légale de fournir le 15.09.2003 à l'Institut un projet d'offre de référence valable pour l'année 2004 et rendant possible l'accès dégroupé à la boucle locale conformément aux conditions réglementaires en la matière. Ce projet est arrivé à l'Institut le 16.09.2003 (avec un complément concernant les prix de "Connection to collocation area and Tie cables", le 30.09.2003 et un complément concernant les annexes B3, H3 en H4, le 17/10/2003).

L'Institut a consulté le marché par lettre le 23.09.2003 / e-mail le 19.09.2003 et un autre e-mail le 10.10.2003.

Les instances et opérateurs suivants ont répondu ou avaient déjà transmis leurs commentaires: Colt Telecom, CS Telecom, Mobistar, Proximus, Scarlet, Versatel et Platform telecom operators and service providers.

Pour répondre aux exigences d'information de l'article 19, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges, le Conseil de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications a publié le projet de décision en date du 15 décembre 2004 (e-mail) et 17 décembre 2004 (site Internet) et a invité les personnes directement et personnellement concernées par celui-ci à faire valoir leur

point de vue. Les opérateurs suivants ont fait valoir leur point de vue dans le délai fixé par l'Institut : Colt Telecom, Mobistar et Scarlet. Belgacom a également fait valoir son point de vue, mais en dehors du délai fixé par l'Institut.

La décision qui suit présente des éléments qui devront faire l'objet d'un suivi en vue de mettre l'offre de référence en conformité avec les obligations réglementaires que Belgacom doit respecter.

2. PHILOSOPHIE GENERALE DU BUT POURSUIVI

2.1. Tout d'abord, il y a lieu de souligner que les obligations imposées à Belgacom en vertu des dispositions réglementaires en matière de dégroupage de la boucle locale ne peuvent être de nature à imposer à cet opérateur des obligations démesurées ou déraisonnables. Au contraire, dans ce dossier, l'Institut a spécialement veillé à rester pragmatique, se fondant sur les dispositions légales en la matière qui ont pour but de permettre une concurrence loyale sur le marché des services d'accès local.

Il importe également de rappeler que les candidats concernés par ce cadre réglementaire ne peuvent se voir imposer des règles ou des usages susceptibles de freiner la commercialisation des services de télécommunications visés. Pour ces raisons, l'Institut a donc adopté une attitude pragmatique quant à ces aspects.

Il est probablement utile de rappeler ici une série de principes généraux suivis :

- non-discrimination ;
- transparence ;
- développement de la concurrence ;
- tarifs basés sur les coûts.

2.2. La présente décision est entre autres le résultat de discussions menées dans un cadre bilatéral avec Belgacom. Parallèlement à ces discussions, nous avons recueilli l'avis du marché par des consultations écrites et via les opinions émises oralement lors des réunions. L'IBPT juge ces réunions utiles dans le cadre de la présente décision, de même que les nombreuses réunions de coordination organisées en 2003 dans le cadre de la problématique de l'introduction pratique du dégroupage de la boucle locale en Belgique. L'on a par ailleurs cherché à tenir compte des pratiques dans d'autres pays européens dans le cadre des échanges d'expériences organisés lors des réunions d'un groupe de travail du GRI (Groupe des Régulateurs Indépendants).

3. PRINCIPES GENERAUX

3.1. Conformément aux dispositions légales applicables, la présente décision est obligatoire pour Belgacom.

3.2. Le projet de BRUO 2004 sur la base duquel la présente décision a été rédigée, doit être intégralement adapté aux remarques de la présente décision. En vertu de l'article 108bis de la loi du 21.03.1991, ces adaptations doivent être effectuées au plus tard un mois après la publication de la présente décision. Au plus tard 10 jours ouvrables (au plus tard le lundi 19 janvier 2004, 14h00) après la publication de la présente décision¹, Belgacom remet à l'Institut un projet BRUO adapté

¹ A moins que la présente décision ne fixe explicitement un autre délai.

aux remarques de la présente décision. Ce projet sera examiné par l'Institut, qui en discutera au besoin avec Belgacom. De cette manière, un texte BRUO définitif pourra être publié un mois après la publication de la présente décision, comme la loi l'exige.

De toute manière, le bénéficiaire ne doit pas attendre l'adaptation de BRUO 2004 à la décision du Conseil de l'IBPT. Il peut en effet comparer la présente décision à la version non encore adaptée du BRUO 2004 pour arriver ainsi à une offre de référence "adaptée".

3.3. Le texte BRUO publié par Belgacom mentionne clairement qu'il a été adapté à la décision et approuvé par l'IBPT ou, le cas échéant, qu'il n'a pas été approuvé.

3.4. Un document BRUO ne peut être modifié qu'avec l'accord explicite de l'Institut. Celui-ci peut imposer des changements de sa propre initiative. Belgacom et les autres acteurs du marché peuvent proposer des changements s'ils le jugent nécessaire.

4. REMARQUES GENERALES

4.1. Dans l'ensemble du projet BRUO 2004, le terme "End User", au cas où il apparaîtrait encore, doit être remplacé par le terme "User". En effet, d'après le Règlement européen, la boucle locale se compose des paires de fils métalliques qui relient le point de raccordement du réseau dans les locaux du client au répartiteur principal ou un dispositif similaire du réseau téléphonique public fixe.

Selon l'article 68, 6° de la loi du 21.03.1991, un point de raccordement au réseau est le point où l'utilisateur a accès au réseau de télécommunications.

La lecture simultanée de ces deux dispositions réglementaires fait apparaître clairement que les services fournis via le dégroupage de la boucle locale ne peuvent pas être limités aux services pouvant être offerts à des utilisateurs finals.

4.2. Dans le document, il convient de ne pas utiliser le terme "Customer" qui, au cas où il apparaîtrait encore, doit être remplacé par "user" ou "beneficiary", selon le contexte. Changer inutilement une terminologie courante est en effet inutile et prête à confusion.

4.3. Pour chaque document, le nom du document concerné doit apparaître dans le cartouche inférieur, en complément des données déjà présentes.

5. APERÇU DES CHAPITRES DE LA PRESENTE DECISION.

A titre d'information, voici un aperçu des chapitres de la présente décision:

- Chapitre 1er : Introduction générale
- Chapitre 2 : Document général (Main body)
- Chapitre 3 : General Terms and Conditions
- Chapitre 4 : Service Descriptions
- Chapitre 5 : Spécifications techniques et Spectrum Management
- Chapitre 6 : Billing and accounting
- Chapitre 7 : Planning and Operations (P&O)
- Chapitre 8 : Systèmes informatiques
- Chapitre 9 : Service Level Agreement (SLA)
- Chapitre 10 : Pricing
- Chapitre 11 : Colocalisation
- Chapitre 12 : Aspect «initial information available to beneficiary»

Chapitre 13 : Divers

CHAPITRE 2

DOCUMENT GENERAL (MAIN BODY)

1. INTRODUCTION

L'Institut n'a pas de remarques quant à la structure du texte de ce document général "Belgacom's Reference Offer for ULL (Main body)". Le texte ci-dessous se compose donc d'une énumération explicite de divers changements imposés à Belgacom.

Les changements imposés à Belgacom concernent la version 1.0. du document datée du 15.09.2003, date mentionnée en bas à droite sur chaque page dudit document.

2. REMARQUES GENERALES

Il ne faut pas confondre les termes "migration" et "transfert". Il doit être clair qu'un transfert est une forme de migration où le service de dégroupage à l'utilisateur reste inchangé mais où le bénéficiaire original est remplacé par un nouveau bénéficiaire.

Par bénéficiaire, on peut entendre également Belgacom, dans le cas où Belgacom offre des services retail ou wholesale aux utilisateurs.

3. REMARQUES PARTICULIERES

Nr.	Page, Point et paragraphe (le cas échéant) (du document dans sa version "track change")	Modifications à apporter	Motivation
1 Introduction			
	p. 4 point 5	Les mots "the procedure described in" sont à supprimer.	En effet, le document "general terms and conditions" ne concerne pas une procédure.
	p. 5 points 7 et 8	Sont supprimés.	Ces deux points font double emploi avec le document "general terms and conditions", où ces aspects seront traités par la présente décision et en outre, il est clair qu'un bénéficiaire doit avoir une certaine latitude de garder le service ULL dans un but de fournir un (des) service(s) de télécommunication dans un certain futur.
	p. 12 point 24	Insérer le terme "prior" entre les mots "after" et "approval by BIPT".	Il importe de préciser que cette approbation est du type "ex ante".
	p. 12 point 25	Remplacer le mot "possible" par "a right for everyone who has signed a Non Disclosure Agreement (included in Annex J).	En effet, tout malentendu doit être levé par rapport aux obligations de Belgacom.
2 Technical implementation of ULL services			
	p. 17 point 50	Supprimer les deuxième et troisième phrases ("Belgacom will handle	Ceci est en fait une évidence dans la mesure, vérifiée dans la pratique qu'un

		Repair requests. Belgacom will ... the repair request”) et les remplacer par “Repair request will follow Basic SLA and if applicable, Improved SLA rules or premium SLA rules”	basic SLA, et une possibilité d'Improved SLA, existe. Il est donc incohérent que Belgacom, dans ce texte "main body" précise d'autres règles plus restrictives.
	p. 17 point 50	Compléter par “Repair and maintenance doivent se faire en conservant les caractéristiques techniques de la ligne et dans le cas contraire, le bénéficiaire doit en recevoir par écrit la raison vérifiable ex ante.” (<i>traduction à proposer par Belgacom</i>)	Il est apparu primordial, suite à la consultation opérée par l'Institut, de préciser clairement que Belgacom n'a pas le droit unilatéral et sans raison motivée de modifier les caractéristiques de(s) la paire(s) dégroupée(s). Suite au point de vue exprimé par Belgacom en réaction à la consultation du 15/12/2003, l'Institut souligne l'importance de ce point, et l'équilibre recherché entre les intérêts de Belgacom et du bénéficiaire.
	p. 17 point 51	La partie supprimée “Rules for ... by decision of BIPT” doit être conservée.	Les règles relatives au spectre ne concernent pas seulement Belgacom mais aussi l'ensemble du marché.
	p. 19 point 64	La dernière phrase “This is applicable ... available at the MDF” est supprimée.	Cette disposition n'a pas de sens étant donné que si le service shared pair existait avant la mise hors service de la voix subscription, il n'y a pas de raison de supposer que la continuation ne puisse se faire du chef du shared pair service, qui est précisément le "service on the high bandwidth" cité par Belgacom.
	p. 20 point 68	La partie supprimée “This process is ... is in place” doit être conservée.	Il importe de rester cohérent avec le point 5 du Main body.
3 Ordering of Raw Copper Services			
	p. 22	<p>La note de bas de page 4 a été supprimée dans le titre et au bas de la page. Cette note doit être conservée comme note de base de page et dans le titre, mais le texte doit être supprimé et remplacé par: “Case of « active loop » (BRUO raw copper, shared pair, BROBA with voice and BROBA without voice when existing voice is to be cancelled) :</p> <p>dial number (“directory number”) : mandatory address: optional CID : optional</p> <p>Case of « non-active loop » : (BRUO raw copper and BROBA without voice when no existing voice is specified or known) :</p> <p>address : optional if CID is given (if address is given and incorrect : corrections/suggestions will be given by Belgacom; if address is correct : ordering is accepted) CID : optional if address is given (if CID is given and this CID is related to multiple addresses : a multiple choice on related addresses will be given by</p>	<p>Cas de « active loop » (BRUO raw copper, shared pair, BROBA with voice and BROBA without voice when existing voice is to be cancelled) : le cadre est cohérent entre BRUO et BROBA (dans BROBA 2003, c'est d'ailleurs cette méthodologie qui est utilisée – cf. Main Body BROBA 2003 – point 5.2.3. – page 19 – version 24 March 2003 – approved by BIPT 7 April 2003)</p> <p>Même si le CID a trait à plusieurs adresses, le dial number permet de vérifier la cohérence de l'information dial number.</p> <p>Cas de « non-active loop » : (BRUO raw copper and BROBA without voice when no existing voice is specified or known) : le cadre est cohérent, et il y a toujours la bonne donnée possible. Même si le CID a trait à plusieurs adresses, le système permet de donner les diverses adresses possibles, en vue que le demandeur-bénéficiaire puisse sélectionner la bonne.</p>

		Belgacom; if CID is related to a single address : ordering is accepted.)” (if a CID and an address are given together, the address is first to be considered. A reject on a faulty address can not be accepted, if CID is given and correct)	
	p. 22 point 82	La partie de phrase à partir de “provided it has ... to that effect” est supprimée.	Tout d'abord, l'existence d'un contrat entre un bénéficiaire et ses utilisateurs n'est pas l'affaire de Belgacom. En effet, si des agents commerciaux ont des informations sur la faisabilité, par exemple d'ADSL (par feedback d'une inquiry par exemple), à une certaine adresse ou endroit, la règle de non-discrimination implique que cette information soit disponible pour un bénéficiaire. Enfin, l'Institut considère qu'une paire dégroupée raw copper ou shared pair n'est qu'une partie du service offert par le bénéficiaire à ses utilisateurs (notion de half product). Dans ces cas, la demande d'un utilisateur vis-à-vis d'un bénéficiaire ne peut qu'être décrite et concernée par ce service et non par la paire dégroupée elle-même.
	p. 22 point 82–tableau	Dans la troisième colonne (inquiry fee) du tableau, il convient d'insérer les mots “the inquiry gives a negative result or if a positive result of” après “(not to be paid if”.	En effet, une demande effective ne peut être faite que si le résultat de l'inquiry est positif.
	p. 23 point 84	Au premier bullet, il convient de supprimer les parenthèses avant et après "Non", à la première et troisième ligne.	Ceci est évident pour rester cohérent avec ce qui est prévu au second bullet de ce point.
	p. 23 note de bas de page 7	Doit être conservée.	En effet, il n'y a pas de raison de ne pas prévoir d'autres cas possibles et Belgacom n'a d'ailleurs pas fourni de telle raison.
	p. 24 point 85	Il convient de supprimer “on the User’s request for telecommunication service”.	Même motivation que pour le point 82 (partie de décision n° 14) ci-dessus.
	p. 24 point 86	Après les mots “to be detailed and proved”, il convient d'ajouter ce qui suit: “, in written form.”.	En effet, il importe de clarifier au mieux la situation vis-à-vis du bénéficiaire. De plus, l'Institut, dans un but d'information, tient à être mis au courant.
	p. 24 point 88	La première ligne est adaptée comme suit: “..., the User has always the right to cancel any existing service”.	En effet, il importe de n'avoir aucun malentendu vis-à-vis du User.
	p. 25 point 91	Dans la première phrase, les mots "needs to" doivent être remplacés par "has the possibility". Le texte inséré “the request will be rejected, including the notice that Small Network Adaptations are needed” doit être remplacé par "the request will be put on hold, with information given to beneficiary about the effective need, and with a delay of ten working days given to the beneficiary to confirm its order, and	Cette notion de SNA se doit d'être souple dans le chef de l'information au bénéficiaire et de l'acceptation de la demande par le bénéficiaire. A cet effet, l'Institut considère qu'une acceptation ex ante du bénéficiaire ne peut être exigée par Belgacom. Au contraire, dans un but de non-discrimination, car Belgacom dispose pour ses propres services de la même latitude de décision et de la même possibilité d'information, l'Institut

	<p>notify by that its acceptance of the needed Small Network Adaptations.” La dernière phrase est complétée par: “after having given to the Beneficiary the proof of the effective need <u>and</u> execution (with number of pairs introduced) of the Small Network Adaptations. This has to be done in written form. If no proof is given, the relevant fees are not due by the Beneficiary. Only the number of pairs related to the request are due, on a proportional base.”</p>	<p>considère que le bénéficiaire doit être informé clairement de la nécessité de SNA, et doit recevoir un temps de décision pour confirmer sa demande, le cas échéant. Ce temps a été fixé par l'Institut à dix jours ouvrables. De plus, dans un cadre d'orientation sur les coûts, il ne saurait faire de doute qu'un SNA ne peut être facturé par Belgacom que si ce SNA a effectivement été effectué (il peut arriver en effet que le personnel technique de Belgacom, lors de l'exécution du travail de mise en service de la paire dégroupée, trouve une solution qui ne nécessite pas de SNA). De plus, dans ce même esprit, la facturation ne peut se faire qu'au prorata des paires effectivement dégroupées. En effet, les autres paires sont à la disposition de Belgacom, et, le cas échéant, d'autres demandes de dégroupage.</p>
p. 26 point 94	La dernière phrase : “The Beneficiary must request ... that particular User site.” est supprimée.	Même motivation que dans le point 8 (partie de décision n° 3) ci-dessus.
p. 27-28 point 101	Le point 101 doit être complété par “When a reject is given, all reasons of this reject are given to the Beneficiary in one message (also valid for XML).”	En effet, il est évident que la situation doit être la plus claire et transparente possible. Il est impératif, dans l'intérêt de toutes les parties (y compris Belgacom) d'éviter une situation de rejets successifs, suite à un manque d'information. Suite au point de vue exprimé par Belgacom en réaction à la consultation du 15/12/2003, l'Institut souligne que ce point était déjà d'application dans la version BRUO 2003 des documents P&O. (point 5.2.5.) .
4 Conditions with respect to Raw Copper Services		
5 The ordering of Shared Pair Services		
p. 30	<p>La note de bas de page 9 a été supprimée dans le titre et au bas de la page. Cette note doit être conservée comme note de bas de page et dans le titre, mais le texte doit être supprimé et remplacé par: “Case of « active loop » (BRUO raw copper, shared pair, BROBA with voice and BROBA without voice when existing voice is to be cancelled) : dial number (“directory number”) : mandatory address : optional CID : optional</p> <p>Case of « non-active loop » : (BRUO raw copper and BROBA without voice when no existing voice is specified or known) : address : optional if CID is given (if</p>	<p>Cas de « active loop » (BRUO raw copper, shared pair, BROBA with voice and BROBA without voice when existing voice is to be cancelled) : le cadre est cohérent entre BRUO et BROBA (dans BROBA 2003, c'est d'ailleurs cette méthodologie qui est utilisée – cf. Main Body BROBA 2003 – point 5.2.3. – page 19 – version 24 March 2003 – approved by BIPT 7 April 2003) Même si le CID a trait à plusieurs adresses, le dial number permet de vérifier la cohérence de l'information dial number.</p> <p>Cas de « non-active loop » : (BRUO raw copper and BROBA without voice when no existing voice is specified or known) : le cadre est cohérent, et il y a toujours la bonne donnée possible. Même si le CID a trait à plusieurs adresses, le système</p>

		<p>address is given and incorrect : corrections/suggestions will be given by Belgacom; if address is correct : ordering is accepted)</p> <p>CID : optional if address is given (if CID is given and this CID is related to multiple addresses : a multiple choice on related addresses will be given by Belgacom; if CID is related to a single address : ordering is accepted.)”</p> <p>(if a CID and an address are given together, the address is first to be considered. A reject on a faulty address can not be accepted, if CID is given and correct)</p>	<p>permet de donner les diverses adresses possibles, en vue que le demandeur-bénéficiaire puisse sélectionner la bonne.</p>
	p. 31 point 115	<p>La partie de phrase à partir de “provided it has ... to that effect” est supprimée.</p>	<p>Tout d'abord, l'existence d'un contrat entre un bénéficiaire et ses utilisateurs n'est pas l'affaire de Belgacom. En effet, si des agents commerciaux ont des informations sur la faisabilité, par exemple d'ADSL (par feedback d'une inquiry par exemple), à une certaine adresse ou endroit, la règle de non-discrimination implique que cette information soit disponible pour un bénéficiaire.</p> <p>Enfin, l'Institut considère qu'une paire dégroupée raw copper ou shared pair n'est qu'une partie du service offert par le bénéficiaire à ses utilisateurs (notion de half product). Dans ces cas, la demande d'un utilisateur vis-à-vis d'un bénéficiaire ne peut qu'être décrite et concernée par ce service et non par la paire dégroupée elle-même.</p>
	p. 31 point 115tabel	<p>Dans la troisième colonne (inquiry fee) du tableau, il convient d'insérer les mots “the inquiry gives a negative result or if a positive result of” après “(not to be paid if”.</p>	<p>En effet, une demande effective ne peut être faite que si le résultat de l'inquiry est positif.</p>
	p. 32 point 118	<p>Il convient de supprimer “based on the User’s request for telecommunication service”</p>	<p>Même motivation que pour le point 82 (partie de décision n° 14) ci-dessus.</p>
	p. 32 point 119	<p>La phrase supprimée “(of which Belgacom ... basis afterwards)” doit être conservée.</p>	<p>Les raisons techniques doivent être limitées à quelques cas bien définis, indiqués dans l'offre de référence pour exclure tout arbitraire. Cette liste actuelle doit être publiée dans les 20 jours ouvrables à dater de la publication de la présente décision.</p>
	p. 32 point 119	<p>La première phrase est complétée par “in written form”</p>	<p>En effet, il importe de clarifier au mieux la situation vis-à-vis du bénéficiaire. De plus, l'Institut, dans un but d'information, tient à être mis au courant.</p>
	p. 33 point 124	<p>Il convient de supprimer la seconde phrase “The Beneficiary must ... particular User site.”.</p>	<p>La même motivation que ci-dessus a été invoquée concernant le point 8 (partie de décision n° 3)</p>

	p. 33 (7) Transfer	Le texte supprimé après le point 126 doit être conservé	En effet, il n'y a pas de raison de ne pas prévoir d'autres cas possibles. Belgacom n'a d'ailleurs pas fourni de telle raison.
	p. 34 point 133	La phrase est complétée par: “, in written form.”	En effet, il importe de clarifier au mieux la situation vis-à-vis du bénéficiaire. De plus, l'Institut, dans un but d'information, tient à être mis au courant.
	p. 34 point 134	Le point 134 est complété par: “When a reject is given, all reasons of this reject are given to the beneficiary, in one message (also valid for XML).”	En effet, il est évident que la situation doit être la plus claire et transparente possible. Il est impératif, dans l'intérêt de toutes les parties (y compris Belgacom) d'éviter une situation de rejets successifs, suite à un manque d'information.
	p. 43 point 158	Les mots "nihil (has been replaced by" et ")" doivent être supprimés.	En effet, les "general terms and conditions" font aussi partie de l'offre de référence, et il importe de le préciser.
	en supplément	Enfin, l'Institut décide que le inquiry-tool doit aussi être intégrable par accès direct (sur les données adresses, les données d'occupation des câbles, les dial-numbers). Une proposition concrète de Belgacom doit être fournie à l'Institut, qui, le cas échéant, consultera le marché sur cette proposition. Cette proposition concrète de Belgacom est à fournir à l'Institut dans les trois mois à dater de la publication de la présente décision.	La motivation est directement à trouver dans les obligations de Belgacom précisées au point C dans l'annexe du RÈGLEMENT (CE) N° 2887/2000 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL (du 18 décembre 2000) relatif au dégroupage de l'accès à la boucle locale. En effet, vu l'automatisation des systèmes informatiques utilisés par certains bénéficiaires, vu le cadre non-discriminatoire dans lequel doit être placée la présente offre de référence, vu la consultation menée par l'Institut, cette intégration par accès direct est raisonnable et nécessaire. Suite au point de vue exprimé par Belgacom en réaction à la consultation du 15/12/2003, l'Institut souligne que par « accès direct », il est entendu un accès automatisable (via XML, par exemple), et que les outils Internet actuellement disponibles ne sont pas suffisants.

CHAPITRE 3

GENERAL TERMS AND CONDITIONS

Annex A1

1. INTRODUCTION

- 1.1. Les remarques ci-dessous reposent sur le projet de General Terms and Conditions remis par Belgacom à l'IBPT le 16/09/03 dans le cadre de ses obligations concernant BRUO 2004: version 1.0, 15/09/03".
- 1.2. En ce qui concerne les remarques ci-dessous, il convient de préciser que le bénéficiaire et Belgacom sont libres² de négocier les dispositions des general terms and conditions et de les modifier suite aux négociations, avec la réserve qu'en aucun cas, les general terms and conditions ne peuvent contenir de clause ou de disposition incompatible avec les dispositions réglementaires en matière de BRUO ou avec la décision de l'IBPT au sujet de BRUO.

2. REMARQUES

Nr.	Page, Point et paragraphe (le cas échéant) (du document dans sa version "track change", if any)	Modifications à apporter	Motivation
GENERAL TERMS AND CONDITIONS			
1.	General information		
1.1.	p. 2 – deuxième ligne :	Ajouter "Reference" entre les mots "Belgacom" et "Offer"	Il s'agit en effet d'une offre de référence.
1.2.		"approved by the Belgian Institute for Post and Telecom "	Dans la partie "General Information", il est suffisant qu'il ressorte de la première phrase que le BRUO doit être approuvé dans son ensemble par l'IBPT, comme il découle de l'article 108 bis de la loi du 21 mars 1991. Les autres mentions "approved by the BIPT" concernant certains documents du BRUO doivent être supprimées car elles prêtent à confusion et donnent à tort l'impression que seules ces parties de documents et non l'ensemble du BRUO devraient être approuvés par l'IBPT.
1.3.			
1.4.	p. 2 – service	Il convient de supprimer la première	Ce n'est pas la raison d'être des service

² Le bénéficiaire a donc droit aux dispositions de l'offre de référence dans son ensemble ou de parties de celle-ci, au choix du bénéficiaire.

	descriptions	phrase. Dans la seconde phrase, il convient de remplacer le mot "optional" par "details of the ULL".	descriptions d'être différenciées des general terms and conditions. De plus, le terme "optional" est à supprimer vu le risque d'être interprété comme étant optionnel du chef de Belgacom. Enfin, la vraie raison d'être des service descriptions est de préciser les détails et il importe de le mentionner explicitement.
1.5.	p. 2 – technical conditions :	La phrase se termine après "the quality standards". Le reste de la phrase est supprimé.	Le terme "national leased lines" n'a rien à voir dans le présent cadre.
1.6.	p. 2 – planning and operations manual :	La partie de phrase "Raw Copper and/or Shared Pair Services" est remplacée par "ULL services".	Ce terme plus général évite tout malentendu possible.
1.7.	p. 2 – Belgacom price list :	"Belgacom Raw Copper, Shared Pair and Colocation Services" est supprimé et remplacé par "ULL services and Colocation services".	Ce terme plus général évite tout malentendu possible.
1.8.	p. 2	Il convient de supprimer le paragraphe "These general terms ...do notof which givesobligations."	En effet, ce paragraphe est dénué de sens. Suite au point de vue exprimé par Belgacom en réaction à la consultation du 15/12/2003, l'Institut souligne que Belgacom était implicitement d'accord avec la partie de décision n° 4.1. ci-dessous, ainsi qu'avec la motivation et l'interprétation donnée par l'Institut.
1.9	p. 2	Il convient de supprimer le paragraphe "If for any specific and well-defined reason The rates in effect."	Une demande ne peut être rejetée que sur la base de critères objectifs afférents à la faisabilité technique ou à la nécessité de préserver l'intégrité du réseau. Une demande incomplète ou incorrecte doit également être traitée par Belgacom (par exemple en mentionnant les "motifs de rejet").
2	Glossary		
2.1.	p. 3	Dans la définition de "Contract", il convient de supprimer les mots "(Sub)Loop"	En cohérence avec "Raw Copper Contract" en "Shared Pair Contract"
2.2.	p. 3	Après les définitions, il est ajouté ce qui suit : "En cas de contestation entre les general terms and conditions et les parties spécifiques de l'offre de référence, les parties spécifiques sont prioritaires." (traduction doit être proposée par Belgacom)	Ceci est en principe une évidence, qu'il importe cependant de mettre en exergue.
3	Contract procedure		
3.1.	p. 3 – point 2	La partie de la phrase à partir de "the general terms ...technical requirements" est remplacée par "the Belgacom reference offer for ULL services as approved by BIPT". Le mot "These" au début de la deuxième phrase est remplacé par "This". Une troisième phrase doit être ajoutée: "Cela n'exclut pas que Belgacom doit répondre aux	Ce terme plus général évite tout malentendu possible. De plus, il importe de préciser que Belgacom a aussi l'obligation de répondre aux questions posées par le bénéficiaire, ou toute personne intéressée.

		questions des Bénéficiaires.” (traduction doit être proposée par Belgacom)	
3.2.	p. 4 – point b)	Il convient de supprimer ce paragraphe.	Il est inacceptable que Belgacom puisse refuser de fournir le service lorsque par exemple, dans le cadre d'un différend avec Belgacom sous un autre contrat (réglementé ou commercial), un bénéficiaire utilise l'exceptio non adimpleti contractus. Une demande ne peut d'ailleurs être rejetée que sur la base de critères objectifs afférents à la faisabilité technique ou à la nécessité de préserver l'intégrité du réseau.
3.3.	p. 4 – point d) :	Il convient de supprimer ce paragraphe.	Cette disposition est trop générale et est déjà appliquée dans des cas spécifiques lorsque c'est nécessaire, ex. Financial guarantees. Et ce pour exclure tout arbitraire.
3.4.	p. 4 – point e)	La phrase est complétée par “et qui empêchent la fourniture de l'accès dégroupé” (traduction doit être proposée par Belgacom)	Et ce pour exclure tout arbitraire.
3.5.	p. 4 – point f)	Est remplacé intégralement par “Le bénéficiaire ne satisfait pas aux dispositions pertinentes des n° 38 – 45.” (traduction doit être proposée par Belgacom)	Ceci est une précision pour éviter tout malentendu.
3.6.	p 4	Il faut adapter la numérotation à partir du point 7.	En effet, un saut de numérotation a été constaté dans la proposition de Belgacom.
3.7.	p 4 – point 7	Entre les mots “notify” et “the Beneficiary”, il convient d'insérer “within 3 working days”. A la fin de la phrase suit : “A copy will be sent to BIPT in the same delay.”	En effet il y a lieu de préciser un délai. De plus, il y a lieu d'en informer l'Institut dans un but de transparence.
4	Conclusion, entry into force and duration of the contract		
4.1.	p. 4. – point 9	Le texte peut être conservé mais ne peut être interprété que conformément à la motivation fournie par l'IBPT.	Motivation : Il doit être clair pour toutes les parties que ce point 9 implique clairement qu'un contrat général est établi entre le Bénéficiaire et Belgacom, et non que chaque ligne dégroupée individuelle doit faire l'objet d'un contrat individuel. Il doit être clair aussi que le basic SLA (et l'Improved SLA) fait (font) partie intégrante de ce contrat général, ainsi que d'ailleurs toutes les autres parties de l'offre de référence.
5	Services covered by these General Terms and Conditions		
5.1.	p. 4 – point 12	Ce point est entièrement supprimé.	L'Institut considère qu'une paire dégroupée raw copper ou shared pair n'est qu'une partie du service offert par le bénéficiaire à ses utilisateurs (notion de half product).

5.2.	p. 5 – point 18	Le mot “data” est supprimé.	En effet, d'autres services sont également possibles.
5.3.	p. 5. – point 22	Ce point est entièrement supprimé.	L'Institut considère qu'une paire dégroupée raw copper ou shared pair n'est qu'une partie du service offert par le bénéficiaire à ses utilisateurs (notion de half product).
6	Obligations of the parties		
6.1.	p. 6 – point 26	Est supprimé.	Il faut rester cohérent avec les points 12 et 22 qui parlent de “view to offering”.
7	Financial Conditions	Les points ex-157, 158 et 159 supprimés par Belgacom dans sa proposition de « Main Body » et non réintégrés par Belgacom dans sa proposition du document « General Terms and conditions » doivent être réintégrés ici, dans la version qui figure dans BRUO 2003.	En effet, vu que l'Institut réintroduit la notion d' « installment payments », les règles y relatives en matière de « garantie financière » doivent être réintroduites dans un but de cohérence et d'équité.
8	Principles		
8.1.	p. 9 – point 52	Ce paragraphe est supprimé et remplacé par “Due to the fact that the Beneficiary or its customer failed to comply with the rules and principles mentioned in the service description unless such non-compliance is the result of Belgacom’s or a third party’s fault or negligence or of the non-compliance by Belgacom of any of the BRUO terms and conditions or is the result of force majeure. The indemnification will always be subject to the limitation of liability set forth in clause 58 and further”.	Ce n'est pas à Belgacom de fixer les conditions contractuelles que le bénéficiaire doit reprendre dans son contrat avec l'utilisateur.
9	Coordination between the parties		
9.1.	p. 10 – point 57	Ce paragraphe est supprimé.	Le “Implementation Committee” n'existe pas.
10	Liability		
10.1.	p. 10 - point 61	Est supprimé et remplacé par : “Le bénéficiaire est responsable lorsque le client du bénéficiaire dépose une plainte à l'encontre de Belgacom, que la plainte est fondée et résulte d'une erreur du bénéficiaire.” (traduction doit être proposée par Belgacom).	En effet, la responsabilité doit être limitée à celle qui est raisonnable et du chef du bénéficiaire.
11	Operational Matters		
12	Amendments and Revisions		
13	Term, Termination and Suspension		
13.1.	p 13 – point 79	Les mots « Either party » doivent être remplacés par « Beneficiary ».	Conserver les mots « either party » équivaldrait à une atténuation de l'obligation de Belgacom qui ne peut toutefois résilier que pour les raisons susmentionnées.
13.2.	p. 13 – point 80	Il convient de supprimer ce paragraphe.	Ceci fait double emploi avec les paragraphes 12 et 22.
13.3.	p. 13 – point 81	Il convient de supprimer ce paragraphe.	En effet, il n'est pas acceptable que le service offert à son client par le

			bénéficiaire 1 soit interrompu sans préavis ni avis contradictoire.
13.4.	p. 13 – point 82	Dans l'avant-dernière phrase, le mot "urgent" est remplacé par "emergency". Dans la dernière phrase, les mots " <i>et l'intéressé</i> " (traduction doit être proposée par Belgacom) sont insérés après "IBPT".	Si la situation doit être résolue dans un délai inférieur à 30 jours, le bénéficiaire doit être prévenu à l'avance. La notion de "emergency cases" signifie qu'il existe un danger effectif et immédiat pour l'intégrité du réseau ou pour la sécurité du fonctionnement du réseau.
14	Confidentiality		
15	Dispute Resolution and Applicable Resolution		
15.1.	p 17 – point 108	"BIPT advice on the BRUO" doit être remplacé par "decision of the BIPT council on the BRUO"	Evidence de cohérence de vocabulaire employé.
16	Miscellaneous		
16.1.	p 17	Les clauses 1.2.1., 13.1.1, 13.1.2 et 13.1.3. du BRUO 2003 – Agreement – version 1.3. 21/02/2003 – approved by BIPT on 18/03/2003 doivent être ajoutées par Belgacom, et seront numérotées en dessous d'un sous-point « General principles » point 118, 119, 120 et 121.	En effet, lors de la "transformation" du document "agreement" en un document "general terms and conditions", Belgacom a omis de reprendre ces clauses, sans le mentionner à l'Institut. La consultation menée par l'Institut a mis en lumière l'importance de reprendre ces clauses ici.
17	Document "Addendum to the Raw copper /Shared pair Agreements between ***/*** and Belgacom"		
17.1.	Titre et cartouche du document	Ce document doit également être nommé Annex A2, et être repris comme tel dans la liste de documents faisant partie de l'offre de référence (par exemple dans le Main Body).	En effet, il est opportun de dénommer ce document d'une manière transparente et non sujette à confusion.
17.2.	Corpus textum	Hors le titre même du document qui reste d'application, l'ensemble du texte du document doit être remplacé par le texte du document Annex A2 "amendment to the Raw copper /shared pair agreements between ***/*** and Belgacom", du BRUO 2003, version 1.0. 07/02/2003 approved by BIPT on 18/03/2003.	En effet, le nouveau texte proposé par Belgacom ne permet que d'inclure une liste de lignes existantes, alors que le but doit être de permettre également l'inclusion de nouvelles lignes. Le texte de BRUO 2003 convenant parfaitement, il n'y a donc pas lieu d'en proposer un nouveau.

CHAPITRE 4

SERVICE DESCRIPTIONS

1. INTRODUCTION

Les remarques suivantes reposent sur les projets suivants de Service Descriptions remis le 16/09/2003 à l'IBPT par Belgacom dans le cadre de ses obligations en matière de BRUO 2003: "Annex B 1.1 Service Description 2010 - version 1.0, 15/09/2003", "Annex B 1.2 Service Description 2030 - version 1.0, 15/09/2003", "Annex B 1.3 Service Description 2035 - version 1.0, 15/09/2003", "Annex B 1.4 Service Description 2040 - version 1.0, 15/09/2003", "Annex B 1.4 & B 2.4. Service Description 2040 & 3040 Appendix A - version 1.0, 15/09/2003", "Annex B 1.4 & B 2.4. Service Description 2040 & 3040 Appendix B - version 1.0, 15/09/2003", "Annex B 1.5 Service Description 2015 - version 1.0, 15/09/2003", "Annex B 1.6 Service Description 2045 - version 1.0, 15/09/2003", "Annex B 1.7 Service Description 2050 - version 1.0, 15/09/2003", "Annex B 1.8 Service Description 2011 - version 1.0, 15/09/2003", "Annex B 2.1 Service Description 3010 - version 1.0, 15/09/2003", "Annex B 2.2 Service Description 3030 - version 1.0, 15/09/2003", "Annex B 2.3 Service Description 3035 - version 1.0, 15/09/2003", "Annex B 2.4 Service Description 3040 - version 15/09/03", "Annex B 2.5 Service Description 3015 - version 1.0, 15/09/2003", "Annex B 2.6 Service Description 3045 - version 1.0, 15/09/2003", "Annex B 3 - version 1.0, 15/09/2003".

2. REMARQUES GENERALES

Les documents susmentionnés doivent être entièrement adaptés à et être cohérents avec le texte du "main body", après que celui-ci ait été revu selon les dispositions de la présente décision.

3. REMARQUES PARTICULIERES

Nr.	Page, Point et paragraphe (le cas échéant) (du document dans sa version "track change", if any)	Modifications à apporter	Motivation
1	Annex B 1.1 Service Description 2010:		
1.1.	p. 7 point 25	Le texte supprimé « Rules for Spectrum... of the present Reference Offer» doit être conservé.	En effet, il importe de rester cohérent avec l'Annex C Technical Specifications.
1.2.	p. 9 point 32	La deuxième phrase (In particular, Belgacom ... mentioned above) est supprimée et remplacée par: « Measures can only be taken by Belgacom after prior authorization of BIPT, which can do a consultation and / or ask information from the Task Group Spectrum Management ».	En effet, il importe de rester cohérent avec l'Annex C Technical Specifications.
1.3.	p. 9 points 36 et 37	Sont supprimés.	En effet, il importe de rester cohérent avec l'Annex C Technical Specifications
1.4.	p. 10	La note de bas de page n° 1 (et le renvoi à celle-ci au point 7 du tableau) doit être conservée.	En effet, il n'y a pas de raison de ne pas prévoir d'autres cas possibles, et Belgacom n'a d'ailleurs pas fourni de telle raison.

1.5.	p. 12 (ex) point 51	Le point 51 supprimé par Belgacom doit être repris, et avec l'article 50, doit être mis en conformité avec ce qui est imposé en ce qui concerne le SNA dans le Main Body (voir partie de décision n° 21 du chapitre 2 de la présente décision).	En effet, il importe de rester cohérent avec la partie de décision n° 21 du chapitre 2 de la présente décision.
2	Annex B 1.2 Service Description 2030 : pas de remarques.		
3	Annex B 1.3 Service Description 2035 : pas de remarques.		
4	Annex B 1.4 Service Description 2040 : pas de remarques.		
5	Annex B 1.4 & B 2.4 Appendix A Service Description 2040 & 3040 : pas de remarques.		
6	Annex B 1.4 & B 2.4 Appendix B Service Description 2040 & 3040 :		
		Les données manquantes sont à rédiger (délai : 1 mois après publication de la décision).	En effet, le document se doit d'être complet.
7	Annex B 1.5 : Service Description 2015		
7.1.	p. 6 point 21	Le texte supprimé « Rules for Spectrum Management ... of the present Reference Offer » doit être conservé.	En effet, il importe de rester cohérent avec l'Annex C Technical Specifications
7.2.	p. 8	La note de bas de page n° 1 (et le renvoi à celle-ci au point 7 du tableau) doit être conservée.	En effet, il n'y a pas de raison de ne pas prévoir d'autres cas possibles, et Belgacom n'a d'ailleurs pas fourni de telle raison.
7.3.	p. 10	Les deux paragraphes se rapportant aux "in case of small network adaptations" (y compris donc le texte supprimé (This type of communication will ... Operations Manual)) doivent être mis en conformité avec ce qui est imposé en ce qui concerne le SNA dans le Main Body (voir partie de décision n° 21 du chapitre 2 de la présente décision).	En effet, il importe de rester cohérent avec la partie de décision n° 21 du chapitre 2 de la présente décision.
8	Annex B 1.6 : Service Description 2045 : pas de remarques		
9	Annex B 1.7 : Service Description 2050		
9.1.	Page 1	Les mots "to the Raw Copper Loop" sont à compléter par "and to shared Access. La phrase « The conditions are only applicable to Raw Copper » doit être supprimée.	En effet, le bénéficiaire a un droit évident à une demande de "shared access", qui, le cas échéant devra être examinée de manière constructive et créative par Belgacom. De plus, tout document faisant partie d'une offre de référence est soumis à une approbation ex ante de l'Institut, sauf mention explicite contraire, ce qui n'est donc pas le cas ici.
	p 2 point 1	Les mots "of the Raw Copper Loop" sont à compléter par "and / or the shared Access loops".	En effet, le bénéficiaire a un droit évident à une demande de "shared access", qui, le cas échéant devra être examinée de manière constructive et créative par Belgacom.
10	Annex B 1.8 : Service Description 2011 : pas de remarques.		
11	Annex B 2.1 : Service Description 3010 : pas de remarques.		
12	Annex B 2.2 : Service Description 3030 : pas de remarques.		
13	Annex B 2.3 : Service Description 3035 : pas de remarques.		
14	Annex B 2.4 : Service Description 3040 : pas de remarques.		
15	Annex B 2.5 : Service Description 3015 : pas de remarques.		

16	Annex B 2.6 : Service Description 3045 : pas de remarques.	
17	Annexe B 3 :	
17.1.	Le document doit être rétabli dans sa version « 1.1. 07/02/2002 approved by BIPT on 18/03/2003 » telle que reprise dans le BRUO 2003, sauf le point 2 (supprimé dans la proposition de Belgacom) dont la suppression est approuvée.	La motivation de cette partie de décision est que Belgacom n'a donné aucune motivation quant aux modifications proposées. De plus, l'Institut ne voit pas de raison de s'écarter du texte déjà approuvé dans le cadre BRUO 2003. La suppression de l'ex-point 2 est opportune vu le cadre "general terms and conditions".

CHAPITRE 5

TECHNICAL SPECIFICATIONS AND SPECTRUM MANAGEMENT

1. INTRODUCTION

Des éléments que l'Institut a pu percevoir lors de la consultation menée à propos du BRUO, il est apparu que l'aspect "Spécifications Techniques et Spectrum Management" est perçu comme un élément du processus rendant opportun ou possible le choix d'utiliser les possibilités nouvelles en matière d'accès à la boucle locale offertes par le Règlement du Parlement européen et du Conseil.

2. PHILOSOPHIE GENERALE DU BUT POURSUIVI.

Tout d'abord, il y a lieu de souligner que les obligations imposées à Belgacom en vertu des dispositions réglementaires en matière de dégroupage de la boucle locale, et en matière de Spectrum Management en particulier, ne peuvent être de nature à imposer à cet opérateur des obligations démesurées ou déraisonnables.

Par ailleurs, il importe également de noter que les candidats bénéficiaires de ce nouveau cadre réglementaire ne peuvent se voir fixer de règles techniques ou d'usages, parfois d'origine historique, qui ont pour résultat de freiner la mise sur le marché des services de télécommunications envisagés par ces candidats bénéficiaires, sans raison technique fondée.

Il est sans doute utile de rappeler ici certains principes généraux qui ont été suivis :

- non-discrimination. (par exemple : Belgacom et les bénéficiaires doivent suivre les mêmes règles techniques.)
- transparence.
- le but de favoriser le développement de la concurrence est expressément repris dans la portée et le champ d'application du Règlement européen.

L'Institut estime primordial de répéter également ces aspects in extenso dans un cadre technique.

Il est important de noter que, depuis la publication de l'avis de l'IBPT concernant BRUO 2001, Belgacom, un certain nombre de constructeurs d'équipements et un certain nombre d'opérateurs ont participé de manière régulière et active au "Task Group Spectrum Management".

Pour ces raisons, l'Institut considère que ce présent chapitre 5 de la décision est de nature évolutive, et que, au fur et à mesure que le "Task Group Spectrum Management" proposerait une évolution motivée de ces aspects, l'Institut se réserve le droit de décider des modifications eu égard à la complexité technique, à l'évolution technologique et à l'évolution de la normalisation, suivant les principes généraux déjà exprimés plus haut.

Il est sans doute opportun de préciser quelques principes généraux :

- L'introduction dans le réseau de nouvelles technologies doit être autorisée par l'Institut, dans un souci d'efficacité de "spectrum management". Suite au principe non-discrimination, ceci vaut également pour Belgacom.
- Un objectif général est de veiller à un "maximum cable fill". Ceci implique que, lors de l'analyse de la compatibilité spectrale des différentes technologies autorisées à être exploitées, cette analyse veillera, entre autres aspects, à ce qu'un nombre maximum de paires au sein d'un même câble puissent être exploitées dans ce cadre. Ceci implique généralement que ce choix a pour conséquence une restriction éventuelle des performances en terme de dégradation dont il importe de percevoir la nature acceptable.

En vertu de ces principes, il est clair qu'une notion de "protected services" est nécessaire en vue d'évaluer de manière objective la notion de "compatibilité" spectrale. Force est de constater qu'en matière d'ADSL, les positions continuent à diverger fortement dans le cadre BRUO 2004 par rapport au cadre BRUO 2003. D'un côté, la Platform a proposé pour BRUO 2003 de définir cette notion dans un cadre "6 Mbps" alors que Belgacom dans sa proposition actuelle d'offre de référence ne le définit pas, n'a pas souhaité jusqu'à présent formuler une proposition chiffrée vis-à-vis de l'Institut, mais se réfère implicitement à ses services retail actuellement fournis, et récemment adaptés, sans y faire référence explicite dans la présente proposition d'offre de référence. Il est cependant clair qu'une notion de "protected services" ne se limite pas à une notion de "bit rate" mais est aussi à ventiler selon la longueur de la paire utilisée et selon l'environnement de bruit et d'autres éléments perturbateurs. Dans ces conditions, l'Institut ne se prononce pas actuellement quant à cette notion de "protected services" qui sera analysée plus avant au sein du "Task Group Spectrum Management". Ceci a pour corollaire qu'il convient d'être très prudent dans la notion de "perturbations" en terme de "paires perturbatrices" ("disturber") et de paires "perturbées" ("victim").

Ceci implique que certains principes de non-discrimination doivent également rester à l'esprit:

- Vu que dans la pratique actuelle, il n'y a pas de vrai problème observé, une première approche en cas de problème ponctuel est de rechercher au cas par cas une solution pragmatique par essai et erreur. Ceci implique par exemple la recherche d'une paire alternative (via permutation de paires au niveau LEX, LDC ou KVD, voire au niveau de l'introduction-câble sur le site de l'utilisateur, lorsque opportun).
- Une approche "LIFO" (Last In First Out) est aussi opportune dans les cas hypothétiques où une approche pragmatique par essai et erreur n'a pas donné de solution acceptable (au sens de "protected services"). Ceci implique par exemple que des utilisateurs en service au niveau LEX ne peuvent être dans l'obligation d'être mis hors service ou de devoir être transférés sur d'autres équipements sous prétexte qu'un (des) utilisateur(s) a (ont) été mis en service au niveau LDC.

Actuellement, dans le cadre de paires dégroupées de "type 2", la notion de "pair selection" est d'application. Cette notion a pour origine principale la présence de paires sur lesquelles des technologies HDB3 et HDSL-2B1Q sont exploitées dans un cadre 2 Mbps. Ces technologies sont fortement perturbatrices et ne sont pas autorisées d'exploitation par les bénéficiaires dans le cadre du dégroupage de la boucle locale. Belgacom a été autorisée à maintenir en exploitation ces paires. Il est un fait établi que la technologie HDB3 est obsolète, et de nature très perturbatrice en terme de "Spectrum Management". Il est également établi que la technique HDSL 2B1Q, bien que moins perturbatrice que HDB3, n'est pas la meilleure

solution pour “préserver” l’avenir dans un cadre de “perturbation minimale”. Pour ces raisons, l’IBPT continue à considérer comme règle à suivre l’interdiction formelle pour les bénéficiaires d’utiliser une technologie basée sur HDSL et SDSL 2B1Q. Par ailleurs, vu le faible nombre relatif de telles paires exploitées par Belgacom, le risque qu’une demande de dégroupage soit rejetée pour une raison liée au fait de la présence d’une ou de plusieurs paires en service exploitées par Belgacom en technologies HDB3 et HDSL-2B1Q est très faible et ne s’est pas encore produit, selon les informations recueillies par l’Institut. Belgacom a par ailleurs confirmé son engagement à ne plus déployer de nouveaux systèmes HDB3, et en mentionne une diminution progressive des systèmes en service, pour des raisons de suppression ou de remplacement. En ce qui concerne les systèmes HDSL 2B1Q, Belgacom confirme une très faible progression du nombre de systèmes en service, une dispersion assez grande dans le réseau.

Ceci étant écrit, cette situation ne peut perdurer indéfiniment. Par la présente décision, l’Institut confirme dans le cadre BRUO 2004, par rapport au cadre BRUO 2003, que Belgacom est enjointe de mettre en oeuvre une proposition concrète à moyen terme visant à arrêter la mise en service de nouveaux systèmes HDSL 2B1Q et à réduire de façon progressive le nombre de systèmes HDB3 et HDSL-2B1Q en service. Par moyen terme, il est entendu qu’une mise en service de nouveaux systèmes doit être arrêtée pour septembre 2004 et que la base installée avoir été rendue obsolète au 20 décembre 2006, sur une base linéaire temporelle. Cette mise en oeuvre concrète doit parvenir à l’Institut dans les 30 jours ouvrables à dater de la publication de la présente décision.

3. AVIS DÉTAILLÉ SUR LE DOCUMENT "ANNEXE C" FOURNI PAR BELGACOM

Nr.	Point, paragraphe et page (du document dans sa version “track change”)	Modifications à apporter	Motivation
1	Annex C	Le document doit être rétabli dans sa version « 2.2. 21/02/2002 approved by BIPT on 18/03/2003 » telle que reprise dans le BRUO 2003.	Aucune motivation de la part de Belgacom quant aux modifications proposées. De plus, l’Institut ne voit pas de raison de s’écarter du texte déjà approuvé dans le cadre BRUO 2003.

4. CONCLUSION

En cas d’usage non prévu dans le cadre prévu ici, à la fois dans le cas d’accès partagé et dans le cas de la boucle locale totalement dégroupée, le bénéficiaire, et le cas échéant, Belgacom ou un constructeur d’équipement, est invité à poser la question à l’agenda d’une session de la Task Group Spectrum Management. Sur la base d’une proposition, ou de sa propre initiative, l’Institut décidera de la voie à suivre.

L’Institut considère cette décision comme évolutive, examinera et émettra, sur une base continue, des décisions de modifications imposables au sens de la réglementation. Ceci s’opère de la propre initiative motivée de l’Institut ou au fur et à mesure de propositions motivées du Task Group Spectrum Management, au sein duquel Belgacom peut donc également faire des propositions de ce type, eu égard à la complexité technique, à l’évolution technologique et à l’évolution de la normalisation, suivant les principes généraux déjà exprimés plus haut.

CHAPITRE 6

BILLING AND ACCOUNTING

1. INTRODUCTION

Les remarques qui suivent reposent sur le document "Annex D1: billing and accounting document – version 1.0, 15/09/2003" (qui concerne Raw Copper). Ces remarques s'appliquent également à l'Annex D2 (relative à Shared Pair). Les deux documents ont été remis à l'Institut le 16.9.2003. Le document "Annex D3: prepayment Terms and conditions – version 1.0, 15/09/2003" a également été traité.

2. REMARQUES GENERALES

Les données de facturation doivent apparaître clairement et de façon contrôlable. Dans les 10 jours ouvrables suivant la publication de la présente décision, Belgacom doit soumettre un exemple complet à ce sujet à l'IBPT.

3. REMARQUES PARTICULIERES

Nr.	Page, Point et paragraphe (le cas échéant) (du document dans sa version "track change", if any)	Modifications à apporter	Motivation
	Annex D1	Il convient de supprimer le texte ajouté au point 3.7.	Ce point est abusif vu que Belgacom ne donne aucun délai, alors que, ne fut ce que sur une base "case by case", Belgacom devrait être à même de fournir une facture détaillée. L'Institut n'a reçu aucune motivation de la part de Belgacom quant aux modifications proposées. De plus, l'Institut ne voit pas de raison de s'écarter du texte déjà approuvé dans le cadre BRUO 2003.
	Annex D2	Il convient de supprimer le texte ajouté au point 3.7.	Ce point est abusif vu que Belgacom ne donne aucun délai, alors que, ne fut ce que sur une base "case by case", Belgacom devrait être à même de fournir une facture détaillée. L'Institut n'a reçu aucune motivation de la part de Belgacom quant aux modifications proposées. De plus, l'Institut ne voit pas de raison de s'écarter du texte déjà approuvé dans le cadre BRUO 2003.
	Annex D3	Pas de remarques.	

CHAPITRE 7

PLANNING AND OPERATIONS (P&O)

1. INTRODUCTION

Les remarques qui suivent reposent sur les documents "Annex E 1: Planning and operations manual raw copper – version 1.0, 15/09/2003" et "Annex E 2: Planning and operations manual shared pair service – version 1.0, 15/09/2003". Les deux documents ont été remis par Belgacom à l'IBPT le 16/09/2003.

2. REMARQUE GENERALE

Tant pour Raw Copper que pour Shared Pair, Belgacom doit prévoir une procédure qui règle des situations comme par exemple une interruption programmée par Belgacom des paires dégroupées suite à des travaux de câblage. La même procédure que celle prévue à l'Annex I5 (co-mingling) est pragmatique et souhaitable.

3. REMARQUES PARTICULIERES RELATIVES A L' "ANNEX E 1. PLANNING AND OPERATIONS MANUAL RAW COPPER"

Nr.	Page, Point et paragraphe (le cas échéant) (du document dans sa version "track change")	Modifications à apporter	Motivation
1	p. 9	<p>La note de bas de page 2 a été supprimée dans le titre "5 Ordering" et au bas de la page. Celle-ci doit être conservée comme note de bas de page et dans le titre, mais le texte doit être supprimé et remplacé par: "Case of « active loop » (BRUO raw copper, shared pair, BROBA with voice and BROBA without voice when existing voice is to be cancelled : dial number ("directory number") : mandatory address : optional CID : optional</p> <p>Case of « non-active loop » : (BRUO raw copper and BROBA without voice when no existing voice is specified or known) : address : optional if CID is given (if address is given and incorrect : corrections/suggestions will be given by Belgacom; if address is correct : ordering is accepted) CID : optional if address is given (if</p>	<p>Cas de « active loop » (BRUO raw copper, shared pair, BROBA with voice and BROBA without voice when existing voice is to be cancelled : le cadre est cohérent entre BRUO et BROBA (dans BROBA 2003, c'est d'ailleurs cette méthodologie qui est utilisée – cf. Main Body BROBA 2003 – point 5.2.3. – page 19 – version 24 March 2003 – approved by BIPT 7 April 2003). Même si le CID a trait à plusieurs adresses, le dial number permet de vérifier la cohérence de l'information dial number.</p> <p>Cas de « non-active loop » : (BRUO raw copper and BROBA without voice when no existing voice is specified or known) : le cadre est cohérent, et il est toujours possible que la donnée soit correcte. Même si le CID a trait à plusieurs adresses, le système permet de donner les diverses adresses possibles, en vue que le demandeur-</p>

		CID is given and this CID is related to multiple addresses : a multiple choice on related addresses will be given by Belgacom; if CID is related to a single address : ordering is accepted.)". (if a CID and an address are given together, the address is first to be considered. A reject on a faulty address can not be accepted, if CID is given and correct).	bénéficiaire puisse sélectionner la bonne.
2	p. 10 point 34	Le texte biffé doit être conservé au-dessus du texte ajouté.	En effet, il est évident que la situation doit être la plus claire et transparente possible. Il est impératif, dans l'intérêt de toutes les parties (y compris Belgacom) d'éviter une situation de rejets successifs, suite à un manque d'information.
3	p. 26 point 81	Il convient de supprimer la dernière phrase ajoutée « Service interruptions due to ... ».	En effet, il n'est pas acceptable que le service offert à son client par le bénéficiaire soit interrompu par Belgacom sans préavis ni avis contradictoire. De plus, la notion d'availability est une notion globale du point de vue du client, donc aussi du client du bénéficiaire.
4.	p. 40 point 145	Il convient de supprimer la phrase commençant par « If another certificate than E-Trust ... ».	Pour autant que les conditions précisées soient remplies, Belgacom n'a pas de raison d'exiger une approbation ex ante, et ne fournit d'ailleurs pas de raison.
5	p. 50 point 184	A la quatrième ligne, « and volume (max. 1 order/day) » est supprimé.	Un tel volume est trop limitatif.

4. REMARQUES PARTICULIERES RELATIVES A L'"ANNEX E2. PLANNING AND OPERATIONS MANUAL SHARED PAIR SERVICE"

Nr.	Page, Point et paragraphe (le cas échéant) (du document dans sa version "track change")	Modifications à apporter	Motivation
1	p. 12	La note de bas de page 2 a été supprimée dans le titre "5 Ordering" et au bas de la page. Celle-ci doit être conservée comme note de bas de page et dans le titre, mais le texte doit être supprimé et remplacé par: "Case of « active loop » (BRUO raw copper, shared pair, BROBA with voice and BROBA without voice when existing voice is to be cancelled : dial number ("directory number") : mandatory address : optional	Cas de « active loop » (BRUO raw copper, shared pair, BROBA with voice and BROBA without voice when existing voice is to be cancelled : le cadre est cohérent entre BRUO et BROBA (dans BROBA 2003, c'est d'ailleurs cette méthodologie qui est utilisée – cf. Main Body BROBA 2003 – point 5.2.3. – page 19 – version 24 March 2003 – approved by BIPT 7 April 2003) Même si le CID a trait à plusieurs adresses, le dial number permet de

		<p>CID : optional</p> <p>Case of « non-active loop » : (BRUO raw copper and BROBA without voice when no existing voice is specified or known) : address : optional if CID is given (if address is given and incorrect : corrections/suggestions will be given by Belgacom; if address is correct : ordering is accepted) CID : optional if address is given (if CID is given and this CID is related to multiple addresses : a multiple choice on related addresses will be given by Belgacom; if CID is related to a single address : ordering is accepted.)”.</p> <p>(if a CID and an address are given together, the address is first to be considered. A reject on a faulty address can not be accepted, if CID is given and correct).</p>	<p>vérifier la cohérence de l’information dial number.</p> <p>Cas de « non-active loop » : (BRUO raw copper and BROBA without voice when no existing voice is specified or known) : le cadre est cohérent, et il est toujours possible que la donnée soit correcte. Même si le CID a trait à plusieurs adresses, le système permet de donner les diverses adresses possibles, en vue que le demandeur-bénéficiaire puisse sélectionner la bonne.</p>
2	p. 14 point 34	Le texte biffé doit être conservé au-dessus du texte ajouté.	En effet, il est évident que la situation doit être la plus claire et transparente possible. Il est impératif, dans l’intérêt de toutes les parties (y compris Belgacom) d’éviter une situation de rejets successifs, suite à un manque d’information.
3	p. 28 point 75	Il convient de supprimer la dernière phrase ajoutée « Service interruptions due to ... ».	En effet, il n'est pas acceptable que le service offert à son client par le bénéficiaire soit interrompu par Belgacom sans préavis ni avis contradictoire. De plus, la notion d'availability est une notion globale du point de vue du client, donc aussi du client du bénéficiaire.
4	p. 43 point 146	Il convient de supprimer la phrase commençant par « If another certificate than E-Trust ... ».	Pour autant que les conditions précisées soient remplies, Belgacom n'a pas de raison d'exiger une approbation ex ante, et ne fournit d'ailleurs pas de raison.
5	p. 57 point 186	A la quatrième ligne, « and volume (max. 1 order/day) » est supprimé.	Un tel volume est trop limitatif.

CHAPITRE 8

SYSTEMES INFORMATIQUES

1. INTRODUCTION

Ces remarques reposent sur le document "Annex F Operational Software Systems (OSS) – version 1.0, 15/09/2002" remis par Belgacom à l'IBPT le 16.09.2003.

2. REMARQUE GENERALE

2.1. L'automatisation de l'outil XML n'a eu lieu que sous la forme d'un trafic unidirectionnel du bénéficiaire vers Belgacom.

2.2. Sur la base des informations techniques fournies par Belgacom, l'IBPT va étudier de plus près les systèmes informatiques afin de se faire une idée précise des flux d'information entre le bénéficiaire et Belgacom et inversement. Ainsi, l'Institut se penchera également sur le problème du grand nombre de "rejets" dans le courant de l'année prochaine.

3. REMARQUES PARTICULIERES

Nr.	Page, Point et paragraphe (le cas échéant) (du document dans sa version "track change")	Modifications à apporter	Motivation
1	En supplément	L'Institut rappelle la partie de décision n° 38 du chapitre 2 qui est applicable ici : "Enfin, l'Institut décide que l'inquiry-tool doit aussi être intégrable par accès direct (sur les données adresses, les données d'occupation des câbles, les dial-numbers). Une proposition concrète de Belgacom doit être fournie à l'Institut, qui, le cas échéant, consultera le marché sur cette proposition. Cette proposition concrète de Belgacom est à fournir à l'Institut endéans les trois mois à dater de la publication de la présente décision."	La motivation est rappelée également et est à trouver directement dans les obligations de Belgacom précisées au point C dans l'annexe du RÈGLEMENT (CE) N o 2887/2000 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL (du 18 décembre 2000) relatif au dégroupage de l'accès à la boucle locale, dont l'application reste assurée par l'art. 27, alinéa 2, de la nouvelle directive cadre. En effet, vu l'automatisation des systèmes informatiques utilisés par certains bénéficiaires, vu le cadre non-discriminatoire dans lequel doit être placée la présente offre de référence, vu la consultation menée par l'Institut, cette intégration par accès direct est raisonnable, nécessaire et techniquement possible. Suite au point de vue exprimé par Belgacom en réaction à la consultation du 15/12/2003, l'Institut souligne que par « accès direct », il est entendu un accès automatisable (via XML, par exemple), et que les outils Web actuellement disponibles ne sont pas suffisants.

CHAPITRE 9

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

1. INTRODUCTION

Les remarques du point 3 reposent sur le document "Annex G 1. Raw copper Basic Service Level Agreement (version 1.0, 15/09/2003)".

Les remarques du point 4 reposent sur le document "Annex G 2. Shared Pair Basic Service Level Agreement (version 1.0, 15/09/2003)".

Les remarques du point 5 reposent sur le document G3 "Raw Copper and Shared Pair Improved Service Level Agreement (version 1.0. du 15/09/2003)".

Ces trois documents ont été remis par Belgacom à l'IBPT le 16 septembre 2003.

2. REMARQUES GENERALES

2.1. La performance de Belgacom dans ses propres services retail doit se traduire par une performance équivalente en ce qui concerne le dégroupage. Le Règlement 2887/2000 le stipule expressément;

2.2. Si un SLA peut évoluer dans le temps (la performance augmentant avec l'expérience), il doit exister un SLA de base, avec des conditions et sanctions fixées dès le départ; ce SLA de base aura besoin de l'accord explicite de l'IBPT pour évoluer dans le temps.

2.3. Un SLA ne peut être considéré comme un objectif interne de Belgacom, mais comme un but en termes de transparence et d'engagement vis-à-vis du marché. En un certain sens, le SLA sert donc à dimensionner les équipes et l'organisation de Belgacom en garantie de cet SLA, mais ce n'est là qu'une conséquence (indirecte), à l'instar de l'impact et de la cohérence avec le document P&O. Le but premier du SLA est en effet d'offrir un ensemble de garanties appuyées par un système de sanctions. Que ces sanctions soient interprétées comme un facteur incitant Belgacom à respecter les obligations du SLA ou comme un (premier) dédommagement pour le bénéficiaire en cas de défaillance imputable à Belgacom, cela ne fait pas de différence pour l'Institut : l'essentiel est que le SLA constitue un instrument indispensable pour permettre une réelle concurrence au niveau de la boucle locale.

3. CONCERNANT L'ANNEX G 1. "RAW COPPER BASIC SERVICE LEVEL AGREEMENT"

Nr.	Page, Point et paragraphe (le cas échéant) (du document dans sa version "track change")	Modifications à apporter	Motivation

1	p. 3 point 1.	Le renvoi à la note de bas de page 1 doit être supprimé ainsi que la note de bas de page au bas de celle-ci.	Un SLA est l'un des éléments qui permettent à un bénéficiaire de développer une offre commerciale. Il va de soi que lorsque Belgacom ne reprend pas un produit comme les multiple pairs dans le SLA, les bénéficiaires n'ont de facto pas non plus la possibilité de fournir un SLA avantageux à leurs clients en ce qui concerne les multiple pairs, et les services y afférents. Ce qui constituerait une importante entrave à la compétitivité des bénéficiaires. En outre, l'IBPT ne comprend pas les motifs exacts pour lesquels Belgacom veut exclure les multiple pairs. L'IBPT ne voit aucune raison de présumer que la qualité de ce produit soit à ce point insuffisante pour ne pas pouvoir être repris dans le SLA. En outre, il ne s'agit pas d'un nouveau produit; il a déjà été introduit dans BRUO 2003. Pour les raisons susmentionnées, la note de bas de page 1 et le renvoi à celle-ci, est inacceptable.
Ibis	p. 4 point 10	A la fin, le texte suivant est ajouté: “ An escalation procedure is foreseen and details are described in the escalation procedure document published on the Belgacom Carrier & Wholesale web site, personal page, regulatory information, BRUO, BRUO escalation points (also included in annex to this document). The version on the web site is to be considered as the most up-to-date version of the procedure (any modification in the escalation procedure will be notified to the BRUO Beneficiaries and BIPT, and will be subject to the approval of BIPT). Escalation is only relevant after half of the defined timer has been passed.” De plus, Belgacom est enjoindre de publier cette escalation procedure sur son site Internet, et de joindre ce document en annexe au present Basic SLA. L'escalation procedure visée doit être, quant aux détails-items de son contenu, au moins équivalente à l'escalation procedure existant actuellement dans le cadre BROBA II 2003. (improved SLA), version 21 nov. 2003, servant donc de modèle à suivre de manière impérative.	En effet, au terme de discussions avec Belgacom, un accord concernant cette escalation procedure a été trouvé (matérialisé dans l'improved SLA BROBA II 2003 – version 21 nov 2003). Il est clair que cette procédure doit également être valable dans un cadre Basic SLA, ainsi que dans le cadre BRUO, les noms et données (N° tél., fax, e-mail) pouvant être différents mais pas les détails-items de son contenu.
2	p. 4 point 12	Il convient de préciser Belgacom holidays.	En effet, sans précision, ces jours sont inconnus du Bénéficiaire.
3	p. 4 point 15	Il convient de reprendre l'ancien texte et de supprimer le nouveau.	La notion de “force majeure” est suffisamment claire. De plus, l'Institut considère que la notion de « quarterly reporting » doit être réintroduite dans un but de transparence. Belgacom ne fournit d'ailleurs aucune raison pour

			laquelle ce compte-rendu trimestriel devrait disparaître.
4	p. 5 point 4.	Est entièrement supprimé.	En effet, ce n'est pas l'affaire de Belgacom de faire cette distinction. Au cours de l'année 2004, l'Institut a l'intention de mener une étude et consultation en vue de prévoir une extension du basic (et improved, le cas échéant) SLA dans les cas de défauts récurrents, de problème de qualité, etc. Mais l'Institut attire l'attention que ce genre de dérangements nécessite aussi des temps de traitement et de levée courts. Actuellement, ce genre de dérangements est à considérer comme les autres dérangements, et dans bien des cas, le bénéficiaire n'est d'ailleurs pas à même de faire une différence objective réelle.
5	p. 6 point 20	A la dernière ligne, il convient d'insérer le mot « prior » entre « after » et « approval ».	En effet, il importe de ne pas créer de malentendu concernant la nécessité de cette approbation ex ante.
6	p. 6 point 22	La deuxième phrase est entièrement supprimée.	Cette phrase n'ajoute rien au texte. De plus, le Bénéficiaire n'est pas concerné par cette affirmation de Belgacom.
7	p. 6 point 26	Dans la colonne de droite, le texte « (for type 2) and 5 working days (for type 1) » est inséré après « 7 working days » et après « in case of », « proven executed » est ajouté.	L'Institut considère qu'il y a une différence entre les type 1 et 2 (en effet, pour le type 2 il existe une procédure de pair selection et dans certains cas des travaux de « réparation » doivent être prévus; de plus, en ce qui concerne le type 1, un temps de réalisation comparable à celui du PSTN est raisonnable et opportun.
8	p. 6 point 26	A la fin de la ligne de temps est placée une flèche verticale supplémentaire avec la définition « Done message ». Une flèche horizontale est également ajoutée entre « ready for Service » et « Done message » avec le label « (max 0.5) ». La flèche en dessous est prolongée jusqu'au « Done message » et après « 7 wd (commitment) », les mots « (type 2) » sont insérés. Une deuxième mention est prévue « 5 wd (commitment) (type 1) ». En dessous de la flèche entre "demand" et "validation", la mention "(max 5)" est remplacée par "(max 4,5 type 2 ; max 2,5 type 1)".	L'Institut considère que le done message doit faire partie du total provisioning timer, vu que sans être mis au courant de la mise en service, le Bénéficiaire ne sait pas exploiter cette situation pour mettre en exploitation le service destiné à son utilisateur. Les autres mentions de modifications sont destinées à rendre une cohérence entre la partie de décision n° 7 de ce point 3 du présent chapitre de la décision et la présente partie de décision. De plus, suite au point de vue exprimé par Belgacom en réaction à la consultation du 15/12/2003, l'Institut souligne que le point 5.1.2. du document proposé par Belgacom est cohérent avec la présente partie de décision.
9	p. 7 point 28	Dans la colonne de droite, le texte suivant est ajouté: « (e.g. an order is completed at 15 :05, then the corresponding done message must be sent not later than the following workday at 08 :00) ».	Cette mention est destinée à donner un exemple concret pour éviter tout malentendu.
10	p. 8 point 32	Le point 32 est supprimé, le titre "connection trouble" à la fin du point 31	Vu que Belgacom a proposé un document improved SLA commun

		est supprimé, seul le tableau "Trouble ticket resolution timer" est conservé. Dans la colonne de gauche de ce tableau, les mots « for connection trouble » sont supprimés et dans la colonne de droite, les mots « the remaining » sont ajoutés devant « 15 % ».	pour Raw Copper et Shared Pair, vu que dans l'offre Retail de Belgacom, l'offre PSTN / ISDN Office est indépendante de la notion "connection trouble" et "cable trouble", l'Institut considère que cette notion (qui se soustrait en grande partie au contrôle par le bénéficiaire) ne peut être retenue dans le présent document proposé par Belgacom, pour des raisons de non-discrimination. De plus, Belgacom n'a donné aucune justification pour inclure cette distinction qui n'existait pas dans BRUO 2003. Les mots "the remaining" sont ajoutés pour éviter tout malentendu, vu qu'il est évident que ces 15 % s'ajoutent aux 85 % pour obtenir 100 % des dérangements considérés.
11	p. 8 point 30 et suivants	Le texte complet sous cable trouble, jusqu'au point 5.2.2. est supprimé, y compris le titre "cable trouble".	Voir la motivation de la partie de décision n° 10 ci-dessus.
12	p. 9 point 5.2.2.	Dans le titre, les mots « Repair due to Beneficiary » sont supprimés.	Ceci est destiné à clarifier et inclure toutes les situations qui pourraient se produire. En effet, il est aussi possible que Belgacom se trompe d'origine du dérangement et occasionne, à tort, du travail de réparation au Bénéficiaire.
13	p. 9 point 33	A la première ligne, le mot « Beneficiary » est supprimé. A la deuxième ligne, le mot "Beneficiary" est remplacé par « the Party that committed the fault ».	Voir la motivation de la partie de décision n° 12 ci-dessus.
14	p. 11 point 37	« its commitment within » est supprimé, après the delay, « (s) » est ajouté ainsi qu'après « date ». Le mot « on » entre « or » et « the » est supprimé. A l'avant-dernière ligne, le mot « End-» est supprimé.	En effet, Belgacom doit respecter les délais prévus dans le document Basic SLA, ou, le cas échéant, les dates convenues avec le Bénéficiaire. La suppression du mot "end" est faite dans un cadre de cohérence. (voir point 4.1. au chapitre 1 de la présente décision.)
15	p.11 point 42	Le point 42 est entièrement supprimé.	Vu l'expérience acquise en matière de dégroupage (il y a déjà eu trois offres de référence précédentes : BRUO 2001, 2002 et 2003), et dans un cadre de non-discrimination par rapport au offres retail de Belgacom, ce point 42 est supprimé.
16	p. 11 point 43	A la fin de la première phrase, les mots « or other CRD » sont ajoutés après « Due Date ».	Ceci est imposé dans un cadre de clarification.
17	p. 12 tableau	Sous le dernier bullet, le texte ajouté "which is the maximum compensation" est remplacé par « (cumulative to other compensations) » et « 7 days » est remplacé par « 5 days (type 1) et 7 days (type 2) ».	Une compensation cumulative est considérée comme plus dissuasive pour Belgacom par l'Institut. La distinction entre 5 et 7 est faite dans un cadre de cohérence avec la partie de décision n° 7 ci-dessus.
18	p. 13 tableau	Entre les mots "freezed" et "until", les mots suivants sont insérés: "for the related trouble ticket(s)"	En effet, seul(s) le(s) related trouble ticket(s) concerné(s) par un doute est (sont) à écarter.

19	p. 14 point 5.4	Ce point 5.4. doit être remis dans sa forme initiale et est numéroté 6.5.	En effet, ceci a pour but de rester cohérent avec la présente décision qui réintroduit la notion d'installments payments, supprimés dans la proposition de Belgacom.
20	En supplément	Des pre-provisioning timer escalations sont à prévoir. Les termes suivants sont d'application et à inclure par Belgacom dans le document (comme point 6.4. pre-provisioning Timer Escalations) : "In case of 15 working days to be respected by Belgacom : compensation of 200 €per working day delay. In case of 40 working days to be respected by Belgacom : compensation of: 300 €per working day delay In case of quotation to be respected by Belgacom : compensation of: 400 €per working day delay".	En effet, puisqu'un implementation timer est inclus dans ce document, l'Institut considère comme cohérent de prévoir aussi des compensations en cas de non respect par Belgacom de ses engagements.

4. CONCERNANT L'ANNEX G2. "SHARED PAIR BASIC SERVICE LEVEL AGREEMENT"

Nr.	Page, Point et paragraphe (le cas échéant) (du document dans sa version "track change")	Modifications à apporter	Motivation
1	p. 4 point 11	Il convient de préciser Belgacom holidays.	En effet, sans précision, ces jours sont inconnus du Bénéficiaire.
1bis	p. 3 point 9	Il convient d'insérer le texte suivant à la fin : " An escalation procedure is foreseen and details are described in the escalation procedure document published on the Belgacom Carrier & Wholesale web site, personal page, regulatory information, BRUO, BRUO escalation points (also included in annex to this document). The version on the web site is to be considered as the most up-to-date version of the procedure (any modification in the escalation procedure will be notified to the BRUO Beneficiaries and BIPT, and will be subject to the approval of BIPT). Escalation is only relevant after half of the defined timer has been passed." De plus, Belgacom est enjoind de publier cette escalation procedure sur son site Internet, et de joindre ce document en annexe au present Basic SLA. L'escalation procedure visée doit être, quant aux détails-items de son contenu, au moins équivalente à l'escalation procedure existant actuellement dans le cadre BROBA II 2003. (improved SLA), version 21 nov. 2003, servant donc de modèle à suivre de manière impérative.	En effet, au terme de discussions avec Belgacom, un accord concernant cette escalation procedure a été trouvé (matérialisé dans l'improved SLA BROBA II 2003 – version 21 nov 2003). Il est clair que cette procédure doit également être valable dans un cadre Basic SLA, et aussi dans le cadre BRUO, les noms et données (N° tél, fax, e-mail) pouvant être différents mais pas les détails-items de son contenu.
2	p. 4 point 14	Il convient de reprendre l'ancien texte et	La notion de "force majeure" est

de supprimer le nouveau.

suffisamment claire. De plus, l'Institut considère que la notion de « quarterly reporting » doit être réintroduite dans un but de transparence. Belgacom ne fournit d'ailleurs aucune raison pour laquelle ce compte-rendu trimestriel devrait disparaître.

3	p. 5 point 4.	Est entièrement supprimé.	En effet, ce n'est pas l'affaire de Belgacom de faire cette distinction. Au cours de l'année 2004, l'Institut a l'intention de mener une étude et consultation en vue de prévoir une extension du basic (et improved, le cas échéant) SLA dans les cas de défauts récurrents, de problème de qualité, etc. Mais l'Institut attire l'attention sur le fait que ce genre de dérangements nécessite aussi des temps de traitement et de levée courts. Actuellement, ce genre de dérangements est à considérer comme les autres dérangements, et dans bien des cas, le bénéficiaire n'est d'ailleurs pas à même de faire une différence objective réelle.
4	p. 6 point 19	A la dernière ligne, entre « after » et « approval », il convient d'insérer le mot « prior »	En effet, il importe de ne pas créer de malentendu concernant la nécessité de cette approbation ex ante.
5	p. 6 point 21	La deuxième phrase est entièrement supprimée.	Cette phrase n'ajoute rien au texte. De plus, le Bénéficiaire n'est pas concerné par cette affirmation de Belgacom.
6			
7	p. 6 point 25	A la fin de la ligne de temps est placée une flèche verticale supplémentaire avec la définition « Done message ». Une flèche horizontale est également ajoutée entre « ready for Service » et « Done message » avec le label « (max 0.5) ». La flèche en dessous est prolongée jusqu'au « Done message » et après « 7 wd (commitment) », les mots « (type 2) » sont insérés. Une deuxième mention est prévue « 5 wd (commitment) (type 1) ». En dessous de la flèche entre "demand" et "validation", la mention "(max 5)" est remplacée par "(max 4,5 type 2 ; max 2,5 type 1)".	L'Institut considère que le done message doit faire partie du total provisioning timer, vu que sans être mis au courant de la mise en service, le Bénéficiaire ne sait pas exploiter cette situation pour mettre en exploitation le service destiné à son utilisateur. De plus, suite au point de vue exprimé par Belgacom en réaction à la consultation du 15/12/2003, l'Institut souligne que le point 5.1.2. du document proposé par Belgacom est cohérent avec la présente partie de décision.
8	p. 7 point 27	Dans la colonne de droite, le texte suivant est inséré: « (e.g. an order is completed at 15 :05, then the corresponding done message must be sent not later than the following workday at 08 :00) ».	Cette mention est destinée à donner un exemple concret pour éviter tout malentendu.
9	p. 8 point 30	Le point 30 est supprimé à partir des mots "as from that date". Le tableau "trouble ticket resolution timer" est toutefois conservé. Dans la colonne de gauche du tableau, les mots « for connection trouble » sont supprimés et dans la colonne de droite, les mots « the remaining » sont ajoutés devant « 15 % ».	Vu que Belgacom a proposé un document improved SLA commun pour Raw Copper et Shared Pair, vu que dans l'offre Retail de Belgacom, l'offre PSTN / ISDN Office est indépendante de la notion "connection trouble" et "cable trouble", l'Institut considère que cette notion (qui se soustrait en grande partie au contrôle

			par le bénéficiaire) ne peut être retenue dans le présent document proposé par Belgacom, pour des raisons de non-discrimination. De plus, Belgacom n'a donné aucune justification pour inclure cette distinction qui n'existait pas dans BRUO 2003. Les mots "the remaining" sont ajoutés pour éviter tout malentendu, vu qu'il est évident que ces 15 % s'ajoutent aux 85 % pour obtenir 100 % des dérangements considérés.
10	p. 8 en 9 point 30 et suivants	Le texte complet sous cable trouble, jusqu'au point 5.2.2. est supprimé, y compris le titre "cable trouble".	Voir la motivation de la partie de décision n° 9 ci-dessus.
11	p. 9 point 5.2.2.	Dans le titre, les mots « Repair due to Beneficiary » sont supprimés.	Ceci est destiné à clarifier et inclure toutes les situations qui pourraient se produire. En effet, il est aussi possible que Belgacom se trompe d'origine du dérangement et occasionne, à tort, du travail de réparation au Bénéficiaire.
12	p. 9 point 31	A la première ligne le terme « Beneficiary » est supprimé. A la deuxième ligne, le terme "Beneficiary" est remplacé par « the Party that committed the fault ».	Voir la motivation de la partie de décision n° 11 ci-dessus.
13	p. 11 point 35	« its commitment within the » est supprimé, après the delay, « (s) » est ajouté ainsi qu'après « date ». Le mot « on » entre « or » et « the » est supprimé. A l'avant-dernière ligne, le mot « End- » est supprimé.	En effet, Belgacom doit respecter les délais prévus dans le document Basic SLA, ou, le cas échéant, les dates convenues avec le Bénéficiaire. La suppression du mot "end" est faite dans un cadre de cohérence. (voir point 4.1. au chapitre 1 de la présente décision.)
14	p.11 point 40	Le point 40 est entièrement supprimé.	Vu l'expérience acquise en matière de dégroupage (il y a déjà eu trois offres de référence précédentes : BRUO 2001, 2002 et 2003), et dans un cadre de non-discrimination par rapport au offres retail de Belgacom, ce point 42 est supprimé.
15	p. 11 point 41	A la fin de la première phrase, les mots « or other CRD » sont insérés après « Due Date »	Ceci est imposé dans un cadre de clarification.
16	p. 12 tableau	Sous le dernier bullet, le texte ajouté "which is the maximum compensation" est remplacé par « (cumulative to other compensations) ».	Une compensation cumulative est considérée comme plus dissuasive pour Belgacom par l'Institut.
17	p. 13 tableau	Entre les mots "freezed" et "until", les mots suivants sont insérés: "for the related trouble ticket(s)".	En effet, seul(s) le(s) related trouble ticket(s) concerné(s) par un doute est (sont) à écarter.
18	p. 14 point 5.4	Ce point 5.4. doit être remis dans sa forme initiale et est numéroté 6.5.	En effet, ceci a pour but de rester cohérent avec la présente décision qui réintroduit la notion d'installment payments, supprimée dans la proposition de Belgacom.
20	En supplément	Des pre-provisioning timer escalations sont à prévoir. Les termes suivants sont d'application et à inclure par Belgacom dans le document (comme point 6.4.	En effet, puisque un implementation timer est inclus dans ce document, l'Institut considère comme cohérent de prévoir aussi des compensations en cas

		pre-provisioning Timer Escalations) : "In case of 15 working days to be respected by Belgacom : compensation of 200 €per working day delay. In case of 40 working days to be respected by Belgacom : compensation of: 300 €per working day delay In case of quotation to be respected by Belgacom : compensation of: 400 €per working day delay".	de non respect par Belgacom de ses engagements.
--	--	---	---

5 CONCERNANT L'ANNEX G3 IMPROVED SERVICE LEVEL AGREEMENT.

Ce document sera traité dans une décision ultérieure qui sera prise à court terme par l'Institut.

En attendant la publication de cette décision, dans un cadre de continuité, la présente décision enjoint à Belgacom de remplacer sa proposition faite dans le cadre BRUO 2004 par les documents "Annex G3 Raw Copper Improved Service Level Agreement – ver. 1.9. 17/03/2003 – approved by BIPT on 18/03/2003" et "Annex E2 Addendum – Shared pair Improved Service Level Agreement Addendum to the Planning and Operations manual for Shared pair – ver. 1.8. 17/03/2003 - approved by BIPT on 18/03/2003", où la seule modification enjointe est le remplacement de "BRUO 2003" par "BRUO 2004", en vue de rendre ces documents partie incontestée et incontestable du cadre BRUO 2004.

La motivation de cette décision est de veiller à une continuité sans ambiguïté de ce cadre Improved SLA, dans l'intérêt de Belgacom et des Bénéficiaires potentiels ou déjà signataires.

CHAPITRE 10

PRICING

1. INTRODUCTION

1.1. Les remarques ci-dessous reposent sur les documents suivants :

"Annex H 1.1 Price list for service description 2010 and 2015 – version 1.0,15/09/2003.",

"Annex H 1.2 Price list for service description 2030 – version 2.0, 26/09/2003.",

"Annex H 1.3 Price list for service description 2035 – version 2.0, 26/09/2003.",

"Annex H 1.4 Price list for service description 2040 – version 2.0, 26/09/2003.",

"Annex H 1.5 Price list for service description 2045 – version 2.0, 26/09/2003.",

"Annex H 1.6 Price list for service description 2011 – version 1.0, 15/09/2003.",

"Annex H 2.1 Price list for service description 3010 and 3015 – version 1.0,15/09/2003.",

"Annex H 2.2 Price list for service description 3030 – version 2.0, 26/09/2003.",

"Annex H 2.3 Price list for service description 3035 – version 2.0, 26/09/2003.",

"Annex H 2.4 Price list for service description 3040 – version 2.0, 26/09/2003.",

"Annex H 2.5 Price list for service description 3045 – version 2.0, 26/09/2003.",

"Annex H 3 Price list for use of software tools – version 1.0, 15/09/2003.",

"Annex H 4 Price list for Migrations to BRUO – version 1.0, 15/09/2003."

reçus par l'IBPT les 16 septembre 2003, 30 septembre 2003 et 17 octobre 2003.

1.2. Des éléments que l'Institut a pu constater dans la consultation au sujet de BRUO, il est rapidement ressorti que l'aspect «Pricing and Billing » est perçu comme une partie extrêmement importante du processus, une partie qui rend opportun ou possible le choix de faire usage des nouvelles possibilités d'accès à la boucle locale offertes par le Règlement du Parlement européen et du Conseil. Une place essentielle est ici réservée à la notion de "price squeeze" et à l'aspect "promotion du développement de la concurrence conformément au Règlement européen et à l'art. 108bis de la loi du 21.03.1991".

2. PHILOSOPHIE GENERALE DU BUT POURSUIVI

2.1. Il est probablement utile de rappeler ici quelques principes généraux appliqués:

- non-discrimination ;
- transparence ;
- promotion du développement de la concurrence conformément au Règlement européen et à l'art. 108bis de la loi du 21.03.1991, évoquée explicitement dans la portée et le champ d'application du Règlement européen;
- les tarifs doivent être basés sur les coûts et favoriser une concurrence loyale et durable. Cela implique aussi, là où c'est possible et opportun, l'élimination des "barriers to entry" et "price squeeze".

- En ce qui concerne le WACC, le WACC du BRIO 2004 concernant lequel l'Institut a pris une décision, a été pris.

2.2. En ce qui concerne ce chapitre, il est clair que l'Institut doit tenir compte du concept de "tarifs basés sur les coûts" tandis que, dans le cadre explicite de sa mission, il doit aussi veiller à ce que ces tarifs n'entraînent pas de distorsion de concurrence, par exemple par rapport aux services que Belgacom ou d'autres opérateurs fournissent déjà sur le marché retail ou wholesale.

2.3. Il est également clair que la notion de "tarifs basés sur les coûts" ne signifie pas que Belgacom n'est pas tenue de réduire ces coûts (ou, dans certains cas, de chercher à les éliminer totalement), ou de développer son organisation interne en termes d'informatique, de logistique, d'administration, de gestion des équipes et d'exécution du travail de façon à minimiser les coûts dans le cadre d'un engagement de type SLA. L'Institut prendra cet aspect en considération. Cela signifie que l'Institut, dans son analyse des tarifs à base de coûts, est parfois obligé de ne pas prendre en compte certains coûts que Belgacom déclare supporter. En d'autres termes, l'Institut se laisse guider par la notion de "coûts essentiels"³. Dans ces cas, Belgacom en est informée en détail, mais pour des raisons de confidentialité, ces aspects ne sont pas communiqués au marché. Cela veut également dire qu'un opérateur, ou le cas échéant Belgacom, peut toujours signaler à l'Institut une distorsion dans la structure des coûts et tarifs fixés, aux dépens d'une concurrence loyale et durable. Dans de telles circonstances, l'Institut pourrait décider de procéder, dans le courant de l'année 2003, à une révision motivée de certains tarifs, fondée sur le principe d'une orientation sur les coûts essentiels. Naturellement, cela peut aussi se faire sur l'initiative de l'Institut, en appliquant le principe général des tarifs basés sur les coûts essentiels.

2.4. En ce qui concerne la détermination des tarifs, il est clair que l'Institut doit tenir compte du concept de "tarifs basés sur les coûts" tandis que, dans le cadre explicite de sa mission, il doit aussi veiller à ce que ces tarifs n'entraînent pas de distorsion de concurrence. Comme il a déjà été indiqué dans l'Avis relatif au BRUO 2003, cela revient en fait à dire que l'Institut se laisse guider par une notion d'orientation sur les "coûts essentiels". Dans le cadre de la détermination des tarifs BRUO 2004, l'Institut a appliqué dans les grandes lignes la même approche méthodologique que pour BRUO 2003. Aucune modification fondamentale n'a dès lors été apportée dans les calculs par rapport à l'année dernière. Les modifications tarifaires sont par conséquent essentiellement le résultat d'une modification des paramètres sous-jacents, comme par exemple le WACC. Toutefois, il y a quelques ajustements en ce qui concerne la manière dont certains coûts sont imputés, ce qui entraîne un certain nombre d'augmentations des prix et de diminutions des prix.

Les éléments suivants de ce chapitre ont pour but d'exposer in extenso les changements imposés à Belgacom pour tous les documents "Annex" de la série H "price list". Les éléments non modifiés restent naturellement d'application, y compris les tarifs.

3. CONCERNANT L'ANNEX H 1.1. "PRICE LIST FOR SERVICE DESCRIPTION 2010 AND 2015"

3.1. Introduction.

L'Institut, aidé en cela de manière efficace par son consultant Bureau Van Dijk, a procédé à une revue en profondeur des différents tarifs.

³ Cette notion de "coûts essentiels" est aussi utilisée dans le complément à l'"Avis de l'IBPT concernant l'offre de référence de Belgacom pour l'accès dégroupé à la boucle locale, approuvé par le ministre des Télécommunications le 28.2.2001.", au sujet du co-mingling, point 3.4, approuvé par le ministre des Télécommunications le 27.07.2001.

Les détails concernant les principes et les hypothèses de travail sont communiqués directement à Belgacom (sous la forme d'un document confidentiel). En effet, vu ce caractère confidentiel, l'Institut n'estime pas opportun de les citer ici in extenso, pour des raisons évidentes.

Il est cependant indispensable de mentionner ce qui suit :

* Ce document confidentiel précité décrit la manière dont l'IBPT et le bureau d'expertise Bureau van Dijk ont analysé les tarifs de Belgacom pour l'accès dégroupé et l'accès partagé en vue de l'orientation en fonction des coûts imposée par l'arrêté royal du 12 décembre 2000 (Moniteur belge du 29/12/2000). Cette analyse se base en outre sur la réglementation européenne qui octroie à l'IBPT, en tant que régulateur national, un rôle de superviseur pour veiller à ce que les tarifs appliqués pour l'accès dégroupé favorisent une concurrence loyale et durable.

** Coûts informatiques (IT)

Pour pouvoir satisfaire aux demandes (y compris les demandes de levée de dérangements) de dégroupage de la boucle locale des opérateurs alternatifs, Belgacom a adapté et développera encore par la suite ses systèmes informatiques là où c'est nécessaire. (En cas d'absence de systèmes informatiques, il doit être clair pour le marché que Belgacom est tenu de répondre à toute demande opérée via Fax, e-mail, lettre etc., et ce, dans les mêmes délais, en matière de SLA ou ISLA le cas échéant, que s'il s'agissait d'une demande via processus automatisé. En effet, ceci est indispensable dans le cadre d'une notion de non-discrimination).

Il s'agit ici d'adaptations dans les systèmes de commandes, de facturation et de traitement des erreurs. Dans le règlement européen relatif au dégroupage de l'accès à la boucle locale, il est stipulé, en ce qui concerne les coûts IT, que les opérateurs notifiés sont tenus de publier dans leur offre de référence les conditions "d'accès aux systèmes d'assistance opérationnels, systèmes d'information ou bases de données pour la préparation de commandes, l'approvisionnement, la commande, la maintenance, les demandes de réparation et la facturation de l'opérateur notifié".

Sur la base des données fournies par Belgacom, l'IBPT constate qu'avec les investissements proposés et effectués à ce jour, cet accès (par voie électronique) n'est possible que partiellement. Au niveau interne également, une grande partie des données du processus de commande doivent encore être réintroduites manuellement dans les nouveaux systèmes. Vu la nécessité de prudence concernant l'application exacte des investissements IT et l'ordre de grandeur de ceux-ci (dédiés au dégroupage de la boucle locale), l'IBPT tient à appliquer le principe suivant:

L'IBPT reste d'avis qu'en raison de la croissance attendue du marché ADSL (et autre xDSL, SDSL, VDSL, ...) dans le futur, il faut éviter qu'un type de méthodologie entraîne des coûts élevés actuellement et des prix fortement à la baisse au cours des années suivantes. Le coût élevé du raccordement à l'heure actuelle constitue un obstacle important au raccordement. La proposition de l'IBPT intègre dès lors le coût IT dans le coût de l'installation et les coûts administratifs en calculant un coût moyen.

*** Coûts de processus

Ces coûts se rapportent aux coûts qui permettent la gestion de la boucle locale. Les coûts présentés par Belgacom sont le résultat d'un exercice bottom-up interne qui permet d'obtenir directement le coût unitaire d'un processus déterminé. Ils sont en outre basés sur une phase de semi-automatisation. L'analyse de ces coûts de processus par l'IBPT a été réalisée sur la base des principes de pertinence et de cohérence, sur la base de l'identification d'optimisations possibles et sur la base du principe d'un opérateur efficace.

**** La qualité des chiffres reçus de Belgacom, ainsi que de leur ventilation et explication quant à leur mode d'interprétation a été de nature à obliger l'Institut et son Consultant à établir des hypothèses alternatives de travail, dans un cadre pragmatique et raisonnable.

3.2. quant aux prix fixés par l'Institut :

Belgacom est enjoint de prendre en compte les prix cités dans le tableau suivant.

En ce qui concerne les prix "non récurrents" qui concernent l'Installation fee, la small network adaptation fee, la change date fee, la transfer fee, l'order pending et la migration fee, dans un cadre concurrentiel, l'Institut estime opportun de préciser que le prix à payer par le bénéficiaire doit pouvoir rester comptabilisé selon une méthodologie comparable à celle utilisée par Belgacom. Ceci a pour corollaire que l'Institut continue, dans le cadre BRUO 2004, à estimer opportun d'étaler ce paiement sur une période normale correspondant au "churn" de la base de clientèle concernée. Vu l'avantage concurrentiel de Belgacom, où actuellement plus de 80 % du marché⁴ ADSL est du domaine retail de Belgacom, et ce depuis le lancement de ce marché par Belgacom, l'Institut continue à fixer cette période à 4 années.

Dans un cadre d'objectivité financière et d'orientation sur les coûts, l'Institut estime que Belgacom a droit à une rétribution pour paiement différé, via l'introduction dans le calcul d'une notion de WACC (Weighted Average Capital Cost).

Le bénéficiaire concerné a le choix, soit de payer la migration sous forme d'un coût non récurrent (fixed fee), soit sous forme d'un coût récurrent (monthly rental fee) à payer durant une période de 4 ans soit un paiement de $4 * 12 = 48$ monthly rental fees successives.

Il faut cependant prévoir le cas où le raccordement d'un user mis en service fasse, à une date "d", l'objet d'une demande ultérieure de désactivation ou d'une demande de migration.

Dans ce cas, en cas de choix de la formule de paiement "extra rental fee", le rythme mensuel de paiement est interrompu et le solde, calculé selon la formule⁵ : $\text{Solde} = (K/48 * (48-x)) + (x * 0,1076 * (K/24 - (K * x / (24*48)))$ €(où K est la "non recurrent ad hoc fee", selon les différents cas précisés) est à payer par le bénéficiaire ayant opéré la demande de désactivation, ou dont le raccordement fait l'objet d'une demande de migration. Ce solde est à payer sauf si, au cours d'une durée équivalente à 9 mois précédant la date "d", cette paire a fait l'objet d'un "provisioning timer escalation" ou si, au cours d'une durée équivalente à 3 mois précédant la date "d", cette paire a fait l'objet d'un "repair timer escalation". Dans ces deux cas, ce solde ne doit pas être payé et est à considérer comme une "compensation". Ces notions d'escalations sont à interpréter comme celles définies dans le cadre du service level agreement valable⁶ pour le raccordement concerné. Cette notion de compensation (absence de paiement de ce solde) est à inclure dans les basic et improved SLA suivant les conditions d'application précitées. Cette compensation ne peut être cumulée avec une autre compensation figurant déjà dans les SLA et applicable au même cas. Dans une telle situation, la compensation la plus favorable pour l'OLO sera d'application, à savoir soit la compensation de la procédure d'escalade, soit celle du basic SLA ou de l'improved SLA.

⁴ qui constitue l'essentiel, en terme de valeur numérique de nombre, du marché.

⁵ Où x = le nombre de monthly rental fee déjà payé(s)

⁶ Soit le basic SLA, soit l'improved SLA (if any).

Cette notion de compensation, suivant les conditions d'application précitées, est motivée par le fait qu'il est opportun de prévoir cette compensation en cas de désactivation⁷ du raccordement si durant une fenêtre de temps précédent cette désactivation⁸, la qualité en terme de provisioning ou de repair du chef de Belgacom a été déficiente.

En ce qui concerne les prix récurrents, pour le calcul du montant mensuel de l'abonnement Raw Copper, l'IBPT utilise une approche "retail minus" afin de veiller d'une part à ce que les nouveaux opérateurs (OLO) ne contribuent pas illégalement au "local access deficit" et d'autre part, de stimuler la concurrence d'une manière positive, sans que cela n'entraîne un manque à gagner pour Belgacom. Pour le calcul du montant mensuel de l'abonnement Shared Pair, l'IBPT utilise une approche "bottom-up" tenant compte du fait que Belgacom continue à percevoir, sans distinction de l'existence de cette utilisation supplémentaire, la rental fee "Telephone subscription". Concrètement, et en application d'une approche préconisée par le GRI (Groupe des Régulateurs indépendants) dans le cadre d'une analyse de "Margin squeeze", l'Institut a estimé opportun et pertinent que cette approche "calcul du montant mensuel de l'abonnement Raw Copper" implique que l'abonnement retail "averaged per equiline on all voice products (PSTN, ISDN BA et ISDN PRA)" soit utilisé comme point de départ. Tous les coûts qui doivent normalement être couverts par cet abonnement mais qui ne sont pas pertinents pour les OLO, en sont ensuite déduits. L'information fournie par Belgacom en la matière a permis à l'IBPT de déduire de l'abonnement retail pour une ligne PSTN, les coûts de "billing" et "bad debt" pour un utilisateur final ainsi que les coûts commerciaux (marketing, téléboutiques,...), le coût mensuel de la carte de ligne et le coût du câble reliant la carte de ligne au MDF. Les coûts qui se rapportent à la relation commerciale que Belgacom entretient avec l'OLO n'ont pas été retenus vu leur double emploi avec la notion de garantie financière, sauf, bien entendu les coûts liés à la facturation.

Pour un service de type 2, la même méthode est appliquée. La seule différence est la facturation d'un surcoût (à raison de 50 % pour la partie rental, et 50 % pour la partie fixed cost) pour la réparation et la préparation d'une ligne destinée à xDSL par rapport à une ligne PSTN et ISDN. Ceci a pour conséquence qu'en ce qui concerne le type 2, la partie fixed cost augmente et la partie rental diminue.

La rental fee mensuelle pour un Raw Copper Type 1 s'élève à **10,98 €** Ce qui représente une hausse de 2,3% par rapport au BRUO 2003. Cette modification de prix est uniquement une conséquence de l'évolution des prix des paramètres sous-jacents.

La rental fee mensuelle pour un Raw Copper Type 2 s'élève à **11,56 €** Ce qui représente une baisse de 2,53% par rapport au BRUO 2003. Cette baisse est entièrement la conséquence d'un ajustement de l'imputation des frais de réparation.

La rental fee BRUO 2004 pour shared pair est, comme par le passé, entièrement déterminée par bottom-up. Le résultat s'élève à **1,69 €** Dans l'offre BRUO 2003, ce montant s'élevait encore à 2,32 € Cette baisse est essentiellement la conséquence de la modification du traitement des frais de réparation pour les lignes avec un trafic de données DSL.

⁷ ou d'une demande de migration du chef d'un autre bénéficiaire.

⁸ ou d'une demande de migration du chef d'un autre bénéficiaire.

Les tarifs pour les services uniques sont essentiellement basés sur les coûts de processus et les coûts IT. Les coûts de processus se rapportent au temps consacré par les employés de Belgacom à la fourniture du service en question. Les coûts IT se rapportent à l'automatisation et le développement et support de cette automatisation pour les services en question.

En ce qui concerne les coûts de processus, les délais de processus acceptés par l'Institut sont imputés, par catégorie d'employé, sur la base des coûts hourly manpower acceptés par l'IBPT dans le cadre du BRIO 2004.

En ce qui concerne les coûts IT, les coûts CAPEX et OPEX acceptés par l'Institut pour l'année 2002 sont portés en compte et sont imputés en fonction du nombre estimé de lignes LLU pour mi-2004.

Dans le cadre de l'imputation de ces coûts IT, il y a un changement par rapport à l'année dernière. L'Institut a en effet constaté que l'inquiry manuelle n'est pratiquement jamais utilisée et que les opérateurs utilisent toujours la web inquiry gratuite (LEX Length Check). Par conséquent, il est impossible pour Belgacom de récupérer les coûts IT attribués à l'inquiry. Pour le BRUO 2004, l'Institut a par conséquent décidé d'imputer les coûts IT en question via le tarif pour l'activation et de ne plus inclure les coûts IT dans le tarif pour l'inquiry manuelle.

Au point 1 du document de Belgacom, les deux paragraphes relatifs aux "installment payments", supprimés dans la proposition de Belgacom, doivent être réintégrés dans le texte. Dans la formule, le nombre 0,1288 est à modifier en 0,1076 (correspondant à la nouvelle valeur du WACC).

En ce qui concerne l'inquiry fee (point 2 du document de Belgacom), le mot "positive" est à ajouter entre les mots "after the" et "result". En effet, une demande effective ne peut être faite que si le résultat de l'inquiry est positif. De plus, le chiffre "15" est à modifier en "30". En effet, suite à la consultation menée par l'Institut, il appert que 15 jours est trop court, et que, de toute façon, s'il est raisonnable, du chef de Belgacom, de fixer un délai, il est tout aussi raisonnable, du point de vue de l'Institut, d'augmenter ce délai à 30 jours ouvrables.

En ce qui concerne la "change date fee", Belgacom est enjointe de préciser que le même tarif est payé par Belgacom au Bénéficiaire au cas où Belgacom ne respecte pas ses engagements de rendez-vous pris. En effet, dans ces cas, le Bénéficiaire, ou son client, sont tenus, par faute de Belgacom, de modifier le planning, avec coûts y relatifs.

En ce qui concerne le "pending order due to useless user visit", Belgacom est enjointe de préciser que cela n'est dû que lorsque Belgacom a communiqué, par écrit, la date du rendez-vous pris (y compris l'heure à 30 ' près), et que lorsque le Bénéficiaire a eu l'occasion, le cas échéant, de proposer une date - heure alternative. De plus, le même tarif est payé par Belgacom au Bénéficiaire au cas où Belgacom ne respecte pas ses engagements de rendez-vous pris. En effet, dans ces cas, le Bénéficiaire, ou son client, sont tenus, par faute de Belgacom, de modifier le planning, avec coûts y relatifs.

Sous ces conditions de calcul fixées par l'Institut, le tableau suivant est d'application, sauf pour l'installation fee où un tarif spécifique est fixé, les autres tarifs sont valables également (par demande, et non par paire !) dans le cas des "multiple pairs".

Tarif pour Raw Copper :

Type of service	BRUO 2004	48-month payment option	BRUO 2003	delta
Inquiry fee (manual check)	4,20 €		6,06 €	-30,63%
Inquiry fee (web-tool)	0,00 €		0,00 €	N/A
Installation fee (active loop, Type 1)	50,12 €	1,27 €	54,86 €	-8,64%
Installation fee (non-active loop, Type 1)	53,41 €	1,35 €	58,34 €	-8,44%
Installation fee (active loop, Type 2)	57,12 €	1,45 €	54,86 €	4,11%
Installation fee (non-active loop, Type 2)	60,41 €	1,53 €	58,34 €	3,55%
Migration to Raw Copper Type 2	47,15 €	1,19 €	53,01 €	-11,05%
Project migration to Raw Copper Type 2	39,72 €	1,01 €	53,01 €	-25,07%
Multi-pair installations - Type 1				
Installation raw copper 2 pairs	95,57 €	2,42 €	105,32 €	-9,26%
Installation raw copper 3 pairs	137,73 €	3,49 €	152,12 €	-9,46%
Installation raw copper 4 pairs	179,89 €	4,55 €	199,01 €	-9,61%
Multi-pair installations - Type 2				
Installation raw copper 2 pairs	109,56 €	2,77 €	105,32 €	4,03%
Installation raw copper 3 pairs	158,71 €	4,02 €	152,12 €	4,33%
Installation raw copper 4 pairs	207,86 €	5,26 €	199,01 €	4,45%
Small network adaptation fee	540,46 €	13,68 €	540,46 €	0,00%
Monthly rental fee (Type 1)	10,98 €		10,73 €	2,30%
Monthly rental fee (Type 2)	11,56 €		11,86 €	-2,53%
Annulation fee	11,17 €		11,69 €	-4,43%
Change date fee	6,78 €	0,17 €	7,28 €	-6,92%
Deactivation fee	16,30 €		16,64 €	-2,03%
Transfer fee	42,85 €	1,08 €	N/A	N/A
Order pending due to useless user visit	14,67 €	0,37 €	N/A	N/A
Wrongful repair request	111,55 €		111,55 €	0,00%
Migration from SP or RC+ to RC	48,43 €	1,23 €	53,01 €	-8,64%

4. CONCERNANT L'ANNEX H 1.2. "PRICE LIST FOR SERVICE DESCRIPTION 2030"

Ce document sera traité dans une décision ultérieure qui sera prise à court terme par l'Institut, en vue de pouvoir tenir compte de manière contradictoire des prix et estimations reçues, et à recevoir, de Belgacom et (candidats, le cas échéant) bénéficiaires.

5. CONCERNANT L'ANNEX H 1.3. "PRICE LIST FOR SERVICE DESCRIPTION 2035"

Ce document sera traité dans une décision ultérieure qui sera prise à court terme par l'Institut, en vue de pouvoir tenir compte de manière contradictoire des prix et estimations reçues, et à recevoir, de Belgacom et (candidats, le cas échéant) bénéficiaires.

6. CONCERNANT L'ANNEX H 1.4. "PRICE LIST FOR SERVICE DESCRIPTION 2040"

Ce document sera traité dans une décision ultérieure qui sera prise à court terme par l'Institut, en vue de pouvoir tenir compte de manière contradictoire des prix et estimations reçues, et à recevoir, de Belgacom et (candidats, le cas échéant) bénéficiaires.

7. CONCERNANT L'ANNEX H 1.5. "PRICE LIST FOR SERVICE DESCRIPTION 2045"

Ce document sera traité dans une décision ultérieure qui sera prise à court terme par l'Institut, en vue de pouvoir tenir compte de manière contradictoire des prix et estimations reçues, et à recevoir, de Belgacom et (candidats, le cas échéant) bénéficiaires.

8. CONCERNANT L'ANNEX H 1.6. "PRICE LIST FOR SERVICE DESCRIPTION 2011"

L'Institut se réfère au point 3 du présent chapitre où les prix ont été fixés aussi pour ces cas.

Au point 1 du document de Belgacom, les deux paragraphes relatifs aux "installment payments", supprimés dans la proposition de Belgacom, doivent être réintégrés dans le texte. Dans la formule, le nombre 0,1288 est à modifier en 0,1076 (correspondant à la nouvelle valeur du WACC).

9. CONCERNANT L'ANNEX H 2.1. "PRICE LIST FOR SERVICE DESCRIPTION 3010 AND 3015"

En ce qui concerne les principes, l'Institut se réfère au point 3.1. du présent chapitre.

Au point 1 du document de Belgacom, les deux paragraphes relatifs aux "installment payments", supprimés dans la proposition de Belgacom, doivent être réintégrés dans le texte. Dans la formule, le nombre 0,1288 est à modifier en 0,1076 (correspondant à la nouvelle valeur du WACC).

En ce qui concerne l'inquiry fee (point 2 du document de Belgacom), le mot "positive" est à ajouter entre les mots "after the" et "result". En effet, une demande effective ne peut être faite que si le résultat de l'inquiry est positif. De plus, le chiffre "15" est à modifier en "30". En effet, suite à la consultation menée par l'Institut, il appert que 15 jours est trop court, et que, de toute façon, s'il est

raisonnable, du chef de Belgacom, de fixer un délai, il est tout aussi raisonnable, du point de vue de l'Institut, d'augmenter ce délai à 30 jours ouvrables.

En ce qui concerne la "change date fee", Belgacom est enjointe de préciser que le même tarif est payé par Belgacom au Bénéficiaire au cas où Belgacom ne respecte pas ses engagements de rendez-vous pris. En effet, dans ces cas, le Bénéficiaire, ou son client, sont tenus, par faute de Belgacom, de modifier le planning, avec coûts y relatifs.

En ce qui concerne le "pending order due to useless user visit", Belgacom est enjointe de préciser que cela n'est dû que lorsque Belgacom a communiqué, par écrit, la date du rendez vous pris (y compris l'heure à 30 ' près), et que lorsque le Bénéficiaire a eu l'occasion, le cas échéant, de proposer une date - heure alternative. De plus, le même tarif est payé par Belgacom au Bénéficiaire au cas où Belgacom ne respecte pas ses engagements de rendez-vous pris. En effet, dans ces cas, le Bénéficiaire, ou son client, sont tenus, par faute de Belgacom, de modifier le planning, avec coûts y relatifs.

Belgacom est enjointe de prendre en compte les prix cités dans le tableau suivant.

Tarif pour Shared Pair :

Type of service	BRUO 2004	48-month payment option	BRUO 2003	delta
Inquiry fee (manual check)	4,20 €		6,06 €	-30,63%
Inquiry fee (web-tool)	0,00 €		0,00 €	N/A
Installation fee	57,12 €	1,45 €	54,86 €	4,11%
Migration to Shared Pair	47,15 €	1,19 €	53,01 €	-11,05%
Project migration to Shared Pair	39,72 €	1,01 €	53,01 €	-25,07%
Rental fee for active loop with Belgacom voice	1,69 €		2,32 €	-27,36%
Rental fee for active loop without Belgacom voice	11,56 €		11,86 €	-2,53%
Annulation fee	11,17 €		11,69 €	-4,43%
Deactivation fee	16,30 €		16,64 €	-2,03%
Change date fee	6,78 €	0,17 €	7,28 €	-6,92%
Transfer fee	42,85 €	1,08 €	N/A	N/A
Order pending due to useless user visit	14,67 €	0,37 €	N/A	N/A
Wrongful repair request	111,55 €		111,55 €	0,00%

10. CONCERNANT L'ANNEX H2.2. "PRICE LIST FOR SERVICE DESCRIPTION 3030"

Ce document sera traité dans une décision ultérieure qui sera prise à court terme par l'Institut, en vue de pouvoir tenir compte de manière contradictoire des prix et estimations reçues, et à recevoir, de Belgacom et (candidats, le cas échéant) bénéficiaires.

11. CONCERNANT L'ANNEX H2.3. "PRICE LIST FOR SERVICE DESCRIPTION 3035"

Ce document sera traité dans une décision ultérieure qui sera prise à court terme par l'Institut, en vue de pouvoir tenir compte de manière contradictoire des prix et estimations reçues, et à recevoir, de Belgacom et (candidats, le cas échéant) bénéficiaires.

12. CONCERNANT L'ANNEX H2.4. "PRICE LIST FOR SERVICE DESCRIPTION 3040"

Ce document sera traité dans une décision ultérieure qui sera prise à court terme par l'Institut, en vue de pouvoir tenir compte de manière contradictoire des prix et estimations reçues, et à recevoir, de Belgacom et (candidats, le cas échéant) bénéficiaires.

13. CONCERNANT L'ANNEX H2.5. "PRICE LIST FOR SERVICE DESCRIPTION 3045"

Ce document sera traité dans une décision ultérieure qui sera prise à court terme par l'Institut, en vue de pouvoir tenir compte de manière contradictoire des prix et estimations reçues, et à recevoir, de Belgacom et (candidats, le cas échéant) bénéficiaires.

14. ANNEX H3. "PRICE LIST FOR USE OF SOFTWARE TOOLS"

Le prix du "LEX Length check" est fixé à 0 € L'Institut se réfère aux points 3 et 9 du présent chapitre où le prix a été fixé également pour ce cas.

15. ANNEX H4. "PRICE LIST FOR MIGRATIONS TO BRUO"

L'Institut se réfère aux points 3 et 9 du présent chapitre où les prix ont été fixés aussi pour ces cas.

En outre, le paragraphe relatif aux "deactivation", supprimé dans la proposition de Belgacom, doit être réintégré dans le texte. Dans la formule, le nombre 0,1288 est à modifier en 0,1076 (correspondant à la nouvelle valeur du WACC). La motivation en est donnée au point 3 du présent chapitre.

CHAPITRE 11

COLOCALISATION

1. INTRODUCTION

Remarque préalable : les remarques de cette partie de l'avis reposent essentiellement sur les projets de texte BRUO concernant le co-mingling, plus spécialement les versions du 18.08.2003.

Les remarques formulées ci-après au sujet de ces textes s'appliquent, mutatis mutandis, également aux autres textes BRUO concernant les formes de colocalisation⁹ autres que le co-mingling.

2. REMARQUES PARTICULIERES

2.1. Remarques concernant le texte de l'Appendix I : General Terms and Conditions (Physical Colocation Service) (version 18.8.2003)

Nr.	Page, Point et paragraphe (le cas échéant) (du document dans sa version "track change")	Modifications à apporter	Motivation
1	p. 9 point 29	Dans la première phrase, il convient de supprimer le mot « LDC ».	Evidence de non-opportunité.

2.2. Remarques concernant le texte de Belgacom Co-Mingling Agreement

Nr.	Page, Point et paragraphe (le cas échéant) (du document dans sa version "track change")	Modifications à apporter	Motivation
1	p. 2 point 5	« renewed on a yearly basis » est remplacé par « extended for an undefined period ».	En effet, il importe d'être cohérent avec le point 8.8 de l'Appendix I.

2.1. Remarques concernant le texte de l'Appendix I : General Terms and Conditions (Co-Mingling Service)

Nr.	Page, Point et paragraphe (le cas échéant) (du document dans sa	Modifications à apporter	Motivation
-----	---	--------------------------	------------

⁹ Il s'agit plus précisément des documents version 18/08/2003 en matière de Physical Colocation, Distant Colocation et LDC Colocation (à l'exception des LDC collocation agreement et forms qui sont les versions du 01 octobre 2002 (sic))

	version “track change”)		
1	p. 6 point 10	A la fin de la dernière phrase, il convient d'insérer « and the list on the website will also be updated ».	En effet, cette liste doit aussi être adaptée dans ce cas.
2	p. 15 point 87	Après « its employees », il convient d'insérer « , its delegates ».	En effet, le bénéficiaire a aussi le droit d'informer des personnes le représentant, sans être membre de son personnel.
3	p. 16 point 94	Deuxième ligne : après « unless another », il convient d'insérer « (or the same, without refund) ». La phrase ajoutée doit être supprimée.	En effet, le même bénéficiaire doit aussi recevoir ce droit explicite de pouvoir réoccuper le « cancelled site ». En quelque sorte, le « transfer of rights » s'applique alors à lui-même.
4	p. 17 point 96	Le début de la phrase est modifié comme suit : « In the case of full termination of this Agreement for any.»	En effet, seule la “full termination” s'applique ici, puisque Belgacom mentionne « all services performed ».
5	p. 18 point 104	La première phrase est complétée par: « except as a delegate of the Beneficiary, if any ». La phrase ajoutée doit être supprimée.	En effet, le bénéficiaire a aussi le droit de donner accès, sous sa responsabilité, à des personnes le représentant, sans être membre de son personnel. Ceci peut aussi être le cas de « third parties » qui agissent comme représentants du Bénéficiaire. Cette phrase ajoutée par Belgacom est vaine, puisqu'un Bénéficiaire peut parfaitement avoir une telle expérience sans l'exigence posée par Belgacom. De plus ce n'est pas le souci de Belgacom de s'assurer de cette expérience. En outre, vu que cette tierce partie peut aussi avoir accès à cette co-mingling area, sous la responsabilité de ce Bénéficiaire et agissant en tant que représentant du Bénéficiaire, cette expérience exigée de Belgacom n'est même pas strictement indispensable.
6	p. 18 point 108	Ce paragraphe doit être conservé dans sa version initiale.	En effet, le service description of the colocation rack connection (C RC) n'est pas fourni en tant que partie de la présente offre de référence proposée par Belgacom. De plus, la notion de « without prior approval by Belgacom » est à réintroduire, puisque Belgacom n'apporte aucune motivation à cette approbation ex ante et que l'Institut ne voit pas de raison pour introduire celle-ci (dans le cadre BRUO 2003 cette approbation ex ante n'existait pas non plus d'ailleurs), vu que le texte prévoit explicitement un droit de vérification ex post.
7	p. 20 point 126	Ce paragraphe est entièrement supprimé.	En effet, l'Institut considère que la durée de vie de tels investissements est considérablement plus longue que 10

			années, et que toute modification doit de toute façon être payée par le Bénéficiaire.
--	--	--	---

2.2. Remarques concernant l'Appendix III : Forms Co-Mingling

Nr.	Page, Point et paragraphe (le cas échéant) (du document dans sa version "track change")	Modifications à apporter	Motivation
		Les « fuse values » doivent être mises en cohérence avec celles indiquées dans l'annexe I 5 – points 4 et 5.	Evidence de cohérence dans l'offre.

2.3. Remarques concernant l'Appendix V : Price List Co-Mingling

Nr.	Page, Point et paragraphe (le cas échéant) (du document dans sa version "track change")	Modifications à apporter	Motivation
1	p. 3	Quotation fee : reste 306.17 € Project coordination fee : reste 8 %	Vu les corrections apportées par l'Institut, en collaboration avec son consultant Bureau Van Dijk, en ce qui concerne le hourly manpower cost, l'augmentation proposée par Belgacom n'est pas acceptée par l'Institut.
2	p. 3 – 4 – 5 points 1.1.2.2. en 1.1.2.3.	Doit être indiqué entièrement dans sa version initiale, sauf le prix en Bef qui peut être supprimé.	
3	p. 5 - 6	La colonne en BEF doit être supprimée.	Il n'y a plus lieu de donner des prix en BEF.
4	p. 6	Administration fee reste 23 %.	Vu les corrections apportées par l'Institut, en collaboration avec son consultant Bureau Van Dijk, en ce qui concerne le hourly manpower cost, l'augmentation proposée par Belgacom n'est pas acceptée par l'Institut.
5	p. 7 point 1.2.2	A la première ligne, « will » est remplacé par « could ». Après « a request will be », il convient d'insérer « ,when Belgacom has issued to the Beneficiary a written proof of the request and the response (including the bill) of the related authority ».	En effet, il n'est pas évident qu'une telle request doive être introduite dans chaque cas. De plus, en vue de s'assurer qu'une telle request est nécessaire, une copie de l'échange de courrier, y compris la facture, doit être fournie au Bénéficiaire dans un but évident de transparence.
6	p. 7 point 1.2.3.	Les prix indiqués dans la colonne de droite doivent être adaptés au prix de la « physical colocation ».	En effet, Belgacom annonce une diminution de ce prix, mais qui n'est répercutée que dans les cas de « physical colocation et LDC colocation ». Il est cependant évident, dans un cadre de cohérence, que cette diminution de prix est aussi applicable ici. De plus, une étude approfondie sera faite en 2004 par l'IBPT concernant cet aspect (dans sa généralité, tous types de colocation confondus).
7	p. 7 point 1.2.5.	Le prix indiqué est supprimé et remplacé	Une visite au site concerné n'est

CHAPITRE 12

ASPECT «INITIAL INFORMATION AVAILABLE TO BENEFICIARY»

1. INTRODUCTION

Des éléments que l'Institut a pu percevoir lors de la consultation menée à propos du BRUO, il est apparu que l'aspect "Informations et données à pourvoir" est perçu comme un élément du processus rendant possible le choix d'utiliser les possibilités nouvelles en matière d'accès à la boucle locale offertes par le Règlement du Parlement Européen et du Conseil. Certaines de ces informations, par ailleurs prévues de manière réglementaire, sont indispensables, avec une connaissance a priori et sans entrave ni barrière d'entrée, pour donner l'occasion aux opérateurs d'établir un plan d'affaires cohérent .

2. REMARQUES GENERALES

2.1. Annex Ja :

Nr.	Page, Point et paragraphe (le cas échéant) (du document dans sa version "track change")	Modifications à apporter	Motivation
1	p. 0 point 2	A la deuxième ligne, les mots « the concerned party » sont remplacés par « any party ».	En effet, toute partie doit avoir accès, et non seulement une partie qualifiée de "concerned".
2	p. 1 point 2	L'option « or a private person (name, address) » doit être revue.	En effet, il n'y a aucune raison, et Belgacom n'en a d'ailleurs pas fourni, d'exclure des "private persons".

2.2. Annex Jh :

Nr.	Page, Point et paragraphe (le cas échéant) (du document dans sa version "track change")	Modifications à apporter	Motivation
1	Pag 2 point 6	Est supprimé.	En effet, ce service est déjà en vigueur dans le BRUO 2003, et continue à l'être dans le BRUO 2004.

CHAPITRE 13 :

DIVERS

1. INTRODUCTION

De l'expérience acquise dans le cadre de BRUO 2001, BRUO 2002 et BRUO 2003, des éléments qui ont été retenus comme pertinents dans les réponses reçues aux consultations du marché, des réflexions et études internes menées par l'IBPT, se sont dégagés certains éléments nouveaux, ou certains éléments de continuité d'évolution dans l'application des obligations de Belgacom en matière de dégroupage de la boucle locale. Ces éléments sont détaillés ci-après.

2. NOUVEAUTES A INTRODUIRE

2.1. Seamless migrations.

Il est clair pour l'Institut que, dans le cadre d'un dégroupage de boucle locale, où un utilisateur prévoit de réutiliser une paire (ou plusieurs, le cas échéant) pour la mettre en service dans le cadre du dégroupage, cette opération doit se faire de manière coordonnée. Divers scénarios ont été traités comme base imposée à Belgacom plus haut dans la présente décision. D'autres scénarios devront être définis. Il serait en effet inefficace de devoir d'abord passer par une mise hors service du service offert avant la mise en service de la paire dégroupée, et ceci au risque de voir l'utilisateur privé de service durant un temps incertain et indéterminé. De plus, dans certaines situations techniques, des travaux de "small network adaptations" seraient effectués, alors que ces travaux ne sont pas opportuns si une coordination est faite entre les deux demandes. Ceci doit donc se faire de manière coordonnée.

Un second aspect réside dans les cas où une paire dégroupée utilisée par un bénéficiaire est destinée, suite à un choix de l'utilisateur, à être utilisée par un autre bénéficiaire.

Dans les deux cas, outre l'efficacité d'exploitation et de qualité de service vis-à-vis de l'utilisateur, l'Institut estime que ces aspects sont indispensables pour veiller à un développement de la concurrence.

Suite à cette nécessité, l'Institut se propose de continuer à dresser une liste de cas types en vue de définir des scénarios de migrations que Belgacom devra implémenter. Ces scénarios seront répartis suivant une liste de priorités. Il est clair que l'avis et la contribution du marché seront aussi demandés et pris en compte.

2.2. Inverted shared pair.

Dans le cadre de l'accès partagé à la boucle locale, la notion de splitter est primordiale. Selon BRUO 2001, BRUO 2002, BRUO 2003 et selon le projet d'offre de référence BRUO 2004 présenté par Belgacom, ces splitters sont de la responsabilité exclusive (installation et livraison) de Belgacom. D'un point de vue pragmatique, il n'est pas considéré comme acquis de manière définitive que les splitters doivent rester de la responsabilité exclusive de Belgacom. En effet, au cas où des équipements combinés incluant la notion de splitters et de modems ADSL¹⁰ intégrés sur une même carte sont disponibles sur le marché, il serait possible

¹⁰ Par exemple.

de prévoir le cas où ces splitters sont de la responsabilité de bénéficiaires. Il s'agit de la notion d'"inverted shared pair". Dans le cas de "subloop unbundling" où une colocalisation physique (accès badge ou escorted access) n'est pas possible, cette notion pourrait être envisagée mais nécessite une étude le moment venu.

L'Institut n'a pas jugé opportun de retenir ces aspects pour le moment, vu l'incertitude quant à la demande, l'opportunité réelle et le développement des équipements. Cette notion est donc citée ici "pro memore".

- 2.3. L'Institut estime utile de mentionner que l'offre de référence pourrait prévoir le cas où deux bénéficiaires donnent chacun un service sur la même paire (il s'agit donc d'un accès partagé entre deux bénéficiaires à la boucle locale)¹¹.

L'Institut n'a pas jugé opportun de retenir cet aspect pour le moment, vu l'incertitude quant à la demande et de l'opportunité réelle. Cette notion est donc citée ici "pro memore".

- 2.4. L'Institut estime utile de mentionner que le document "Annex to the Belgacom LDC colocation agreement : service description" et le document "Case IV : LDC distant colocation" ont été acceptés par l'Institut sous leur forme actuelle. Il convient cependant de bien mentionner que le cas "distant colocation" où Belgacom impose un "cross connection cabinet" est un point spécifique sujet à controverse en ce sens qu'un tel "cross connection cabinet" engendre un surcoût ou une difficulté d'implémentation qui pourraient être disproportionnés alors qu'une solution "introduction directe" a le même effet, à un coût nettement moindre. En ce sens, le choix devrait être laissé au bénéficiaire et non à Belgacom de réaliser cette solution via "introduction directe" ou via "cross connection cabinet".

Cette question sera examinée plus avant si nécessaire et opportun. Quoiqu'il en soit, l'Institut attire d'ores et déjà l'attention sur le fait qu'un bénéficiaire a droit à la colocalisation, même dans les cas où Belgacom estime que la forme de colocalisation demandée (comme une introduction directe au LCD) ne correspond pas à la méthode de travail habituelle de Belgacom.

- 2.5. L'Institut estime opportun de mentionner sa préoccupation face au nombre de "rejects" qui selon les observations, est perpétuellement très élevé. C'est pourquoi l'Institut examinera avec l'attention nécessaire les diverses procédures implémentées pour l'instant par Belgacom, et utilisées par les bénéficiaires, sur la base, entre autres, de la documentation technique de Belgacom et de contributions de la part des acteurs du marché. Cette implémentation sera aussi mise en corrélation avec les frais de développement IT que Belgacom a présentés pour être intégrés dans la justification des tarifs BRUO 2004.

- 2.6. L'Institut estime opportun et indispensable de mentionner que les données "installation OK" et "repair OK" fournies par Belgacom au terme d'une demande originée par le bénéficiaire doivent être correctes. Si, de manière motivée, le bénéficiaire concerné constate qu'un tel message est reçu et ne correspond pas à la réalité, il a le droit de le mentionner explicitement et Belgacom a le devoir de continuer le traitement de la demande originale, en faisant compter les timers de telle manière que le message "installation OK" ou "repair OK" soit considéré comme inexistant et que ces timers continuent donc à compter depuis le début de la demande originale.

¹¹ Cet aspect pourrait utilement être lié à la notion d'"inverted shared pair".

3. ASPECTS COMPLEMENTAIRES

3.1. HDSL usage par Belgacom et usage par le bénéficiaire.

L'Institut estime utile de mentionner que l'offre de référence pourrait prévoir le cas où un bénéficiaire peut aussi utiliser une paire locale dégroupée avec un équipement utilisant la technologie HDSL. Ceci avait été explicitement interdit dans le cadre de BRUO 2001, BRUO 2002 et BRUO 2003.

Cet aspect est lié au fait que Belgacom a été¹², et est toujours¹³ enjointe de fournir des indications quant à la présence de paires perturbatrices¹⁴. Au cours de discussions menées avec l'Institut, Belgacom a donné des éléments de réponse quant à la notion de freezing et de phase-out de tels systèmes. L'Institut se propose d'être particulièrement attentif aux obligations de Belgacom et au respect de ses engagements¹⁵.

Dans ce contexte, l'Institut n'a pas jugé opportun de retenir pour le moment l'utilisation d'une paire locale dégroupée avec un équipement utilisant la technologie HDSL par un bénéficiaire, vu l'incertitude quant à la demande réelle, son opportunité, son incohérence vis-à-vis du but poursuivi dans le cadre de la Task force Spectrum Management (voir à ce sujet le chapitre 5 de la présente décision) et le développement des équipements. Il est clair cependant, qu'en tout temps, ce sujet peut être remis à l'ordre du jour par une partie intéressée dans le cadre d'une non-discrimination.

3.2. SLA notion premium

Plusieurs "SLA"¹⁶ et "ISLA"¹⁷ ont été finalisés dans le cadre de l'offre de référence BRUO 2003. L'Institut souhaite attirer l'attention sur le fait que ces SLA représentent une obligation minimale de Belgacom dans le cadre de l'offre de référence BRUO 2003. Si certains bénéficiaires souhaitent négocier des SLA "premium" avec Belgacom, dans le but de préciser, ou d'affiner, certains éléments de ces SLA, ou des éléments nouveaux, ils restent libres de le faire, et Belgacom est enjointe de répondre positivement à cette demande de négociation, dans un esprit coopératif. L'Institut souhaite, le cas échéant, être tenu au courant de telles initiatives. Si Belgacom conclut un tel premium SLA avec un bénéficiaire, elle doit en transmettre une copie à l'Institut. Celui-ci traitera la copie comme document confidentiel.

4. ASPECT "LIGNES LOUEES BACKHAUL"

4.1. De la présence, dans l'Avis de l'IBPT, publié le 28 février 2001, concernant l'offre de référence BRUO 2001 de Belgacom pour l'accès dégroupé à la boucle locale, de l'obligation de fourniture d'une capacité de transmission de la part de Belgacom, l'Institut conclut qu'il est impératif de réitérer explicitement cette obligation dans le cadre BRUO 2004.

¹² Dans le cadre BRUO 2001.

¹³ Dans le cadre BRUO 2002 et BRUO 2003..

¹⁴ Au sens de "spectrum management" (matières traitées dans le cadre de la "Task force spectrum management"). (voir à ce sujet le chapitre 5 et le chapitre 12 – "informations et données à pourvoir" de la présente décision.)

¹⁵ voir aussi la proposition que Belgacom a été enjointe de faire au chapitre 5 point 2, dernier paragraphe de la présente décision.

¹⁶ Service level agreement

¹⁷ Improved SLA

En effet, le chapitre 9, point 6.2., de cet avis du 28 février 2001, prévoit explicitement l'obligation pour Belgacom de fournir une capacité de transmission à partir d'un espace de colocalisation physique. Il est sans doute utile de citer l'extrait pertinent concerné : « - *L'opérateur peut connecter son équipement à une (ou le cas échéant plusieurs) ligne(s) louée(s), ou capacité(s) de transmission, fournie(s) indifféremment par (1) Belgacom, dans le cadre de ses obligations réglementaires, ou (2) par un autre opérateur situé soit dans le même espace de colocalisation soit dans un autre situé dans le même bâtiment ou (3) par un opérateur non présent dans un espace de colocalisation mais connecté via une liaison située hors bâtiment de Belgacom. **A cet égard, Belgacom doit prévoir une offre "half link" orientée sur les coûts.*** »

4.2. L'Institut, dans le cadre de BRUO 2004, ne diverge pas de cette obligation qui fait intégralement partie de l'offre de référence BRUO 2004, et qui a par ailleurs été traitée dans l'aspect "Colocalisation". En ce qui concerne les tarifs à appliquer par Belgacom, ceux-ci sont fixés par l'Institut. En attendant une décision de l'IBPT fixant les tarifs à appliquer pour 2004, les tarifs fixés par le " Complément concernant l'Avis BRUO 2002 de l'IBPT relatif à la fourniture de «lignes louées backhaul » - Tarifs pour 2002. Approuvé par le Ministre le 06 février 2002" sont d'application. En effet, il importe que des tarifs soient fixés en vue d'une sécurité tarifaire. A cet égard, Belgacom est enjointe de publier une offre formelle à cet égard faisant partie de son offre de référence BRUO 2004. Un projet doit être fourni à l'IBPT dans les 10 jours ouvrables à dater de la date d'envoi à Belgacom de la présente décision. Cette offre formelle doit donc être structurée de telle manière que les tarifs sont présentés comme évolutifs.

***** fin du --- einde van het --- document *****

Pour décision			
Le Conseil :			
<i>G. Denef</i>	<i>C. Rutten</i>	<i>M. Van Bellinghen</i>	<i>E. Van Heesvelde</i>
Membre du Conseil	Membre du Conseil	Membre du Conseil	Président du Conseil
Date : 23 décembre 2003			

**Complément concernant l'Avis¹ BRUO 2002 de l'IBPT
relatif à la fourniture de «lignes louées backhaul » - Tarifs pour 2002.**

Approuvé par le Ministre le 06 février 2002

1. Introduction.

- 1.1. Le texte ci-après doit être considéré comme un complément à l'avis de l'IBPT concernant l'offre de référence de Belgacom pour l'accès dégroupé à la boucle locale, version BRUO 2002, approuvé par le Ministre des Télécommunications le 12 décembre 2001. Ce texte fait intégralement partie de cet avis.
- 1.2. L'article 3.1. du Règlement (CE) N° 2887/2000 du Parlement européen et du Conseil du 18 décembre 2000 relatif au dégroupage de l'accès à la boucle locale stipule que Belgacom doit régulièrement mettre à jour son offre de référence.
L'article 4.2.a) du Règlement stipule que l'IBPT est habilité à imposer des modifications de l'offre de référence lorsque ces modifications sont justifiées.
L'article 4.3 du Règlement stipule que l'IBPT peut intervenir, lorsque cela se justifie, de sa propre initiative pour assurer la non-discrimination, une concurrence équitable ainsi que l'efficacité économique et le plus grand bénéfice pour les utilisateurs.
- 1.3. Le texte ci-après doit également être considéré comme une révision de et un complément au "Complément relatif à la fourniture de "lignes louées backhaul" concernant l'Avis de l'IBPT relatif à l'offre de référence de Belgacom pour l'accès dégroupé à la boucle locale, approuvé par le Ministre des Télécommunications le 28.2.2001", approuvé par le Ministre le 02.10.2001. Les points 2, 3 et 5 du dernier complément que l'on vient de citer, qui ne sont pas modifiés ou mentionnés dans le présent complément, restent d'application sur l'offre de référence BRUO 2002 actuelle. La situation sur le marché est d'ailleurs toujours telle qu'un règlement spécifique en matière de backhaul est également justifié pour BRUO 2002, et peut également servir de base, le cas échéant, pour d'autres offres de référence.
- 1.4. Dans cette révision, les principes de calculs appliqués sont les mêmes que ceux qui ont été appliqués dans le "Complément relatif à la fourniture de lignes louées " backhaul ", approuvé par le Ministre le 02.10.2001. La révision est le résultat de l'actualisation de plusieurs composantes de coûts dans les calculs. La ligne louée STM1 (ou 155 Mbits/s comme équivalent) est également prise en compte. Les tarifs en vigueur sont fixés en EUR, les valeurs en BEF n'ont été ajoutées que pour augmenter la lisibilité.

2. Les principes suivis en matière d'orientation en fonction des coûts.

- 2.1. En principe, les prix retail sont déjà fixés dans le cadre de l'obligation réglementaire d'orientation en fonction des coûts. Cela implique que pour les prix des "lignes louées backhaul", il faut se baser sur les prix retail de lignes louées de nature identique. Cela implique également que toutes les dispositions relatives à ces lignes louées sont d'application, sans aucune restriction, donc également les «discount plans», la notion de ligne louée temporaire et la notion de SLA².

¹ concernant l'offre de référence de Belgacom pour l'accès dégroupé à la boucle locale, version BRUO 2002, déjà approuvé par le Ministre des Télécommunications le 12 décembre 2001.

² Service Level Agreement

On part donc du principe selon lequel les prix retail pour les lignes louées sont pris en considération. Les trois types de lignes louées qui sont pris en compte sont ceux de 2 Mbit/s; 34 Mbit/s et 155 Mbit/s.

Le principe de prendre en compte les tarifs retail implique clairement et explicitement que, si l'IBPT décidait d'adapter ces tarifs³ suite à une vérification de l'orientation en fonction des coûts de ces tarifs conformément aux dispositions réglementaires relatives à ces tarifs retail, cette adaptation serait également automatiquement prise en compte (le cas échéant, avec un effet rétroactif en ce qui concerne la validité de ces tarifs retail) pour les tarifs qui sont calculés ici pour les "lignes louées backhaul". Le principe même des calculs qui conduisent à ces tarifs pour les "lignes louées backhaul" pourrait également être revu à la lumière d'éventuelles nouvelles données qui résultent d'une vérification de l'orientation sur les coûts selon les dispositions réglementaires concernant ces tarifs retail.

2.2. Le calcul des coûts pour ces lignes louées backhaul comprend le calcul des coûts récurrents et non récurrents. Pour plus de clarté, il convient de faire une nette distinction entre les différents cas prévus:

- Le cas d'une ligne louée entre un espace de colocalisation et un autre espace de colocalisation (une distinction est faite entre un espace de colocalisation dans le cadre d'un AGE (dans le sens de BRIO), et un espace de colocalisation dans le cadre d'un LEX quelconque⁴).
- Le cas d'une ligne louée entre un espace de colocalisation (il est fait la même distinction ici que ce qui a été décrit ci-dessus) et un site (quelconque) qui est situé en dehors du bâtiment de Belgacom.

Comme c'est le cas pour les lignes louées retail, les points de terminaison sont libres dans le chef de l'utilisateur. Cela implique clairement que les sites et les espaces de colocalisation en question ne se rapportent pas nécessairement à un seul et même bénéficiaire.

2.3. En ce qui concerne le calcul des coûts non récurrents (frais d'installation), la structure des tarifs retail est conservée. La notion de point de terminaison «Belgacom LEX» et «Belgacom AGE» est définie dans le cadre des "lignes louées backhaul". Le tableau suivant est d'application pour les nouvelles notions de point de terminaison:

En BEF

Type de point de terminaison	2 Mbit/s	34 Mbit/s	155 Mbit/s
Site externe ⁵	85.000 BEF (50.000 BEF à partir d'un deuxième système) ⁶	100.000 BEF (50.000 BEF à partir d'un deuxième système) ⁷	100.000 BEF (50.000 BEF à partir d'un deuxième système) ⁸

³ Tarifs récurrents et non récurrents

⁴ Par LEX quelconque, on entend donc un LEX et non un AGE

⁵ (pour rappel) (tarifs retail)

Belgacom LEX	6.800 BEF	13.600 BEF	27.200 BEF
Belgacom AGE	15.640 BEF	31.280 BEF	62.560 BEF

En EUR

Type de point de terminaison	2 Mbit/s	34 Mbit/s	155 Mbit/s
Site externe ⁹	2.107,10 EUR (1.239,47 EUR à partir d'un deuxième système) ¹⁰	2.479,94 EUR (1.239,47 EUR à partir d'un deuxième système) ¹¹	2.479,94 EUR (1.239,47 EUR à partir d'un deuxième système) ¹²
Belgacom LEX	168,57 EUR	337,14 EUR	674,27 EUR
Belgacom AGE	387,71 EUR	775,41 EUR	1.550,82 EUR

En ce qui concerne les sites quelconques qui se situent en dehors d'un bâtiment de Belgacom, les tarifs retail sont d'application.

2.4. En ce qui concerne le calcul des coûts récurrents, le principe est de prendre d'abord les tarifs retail pertinents, et :

- D'en déduire la ou les parties non fournies vu le caractère spécifique des "lignes louées backhaul". Il s'agit de la non fourniture d'une ou plusieurs extrémités locales situées sur le domaine public. Le tableau suivant est d'application:

Type de ligne	Réduction pour la non fourniture d'une extrémité locale située sur le domaine public (par extrémité locale et par mois)
2 Mbit/s	8.444 BEF / 209,32 EUR
34 Mbit/s	26.136 BEF / 647,89 EUR
155 Mbit/s	50.262 BEF / 1.245,96 EUR

- Y ajouter la ou les parties qui sont fournies vu le caractère spécifique de la "ligne louée backhaul". Il s'agit de la fourniture d'extrémité(s) locale(s) située(s) sur un domaine privé (interne) dans le bâtiment de Belgacom. Le tableau suivant est d'application:

Type de ligne	Ajout pour la fourniture d'une extrémité locale située dans un bâtiment de Belgacom (cas AGE) (par extrémité locale et par mois)	Ajout pour la fourniture d'une extrémité locale située dans un bâtiment de Belgacom (cas LEX) (par extrémité locale et par mois)
2 Mbit/s	928 BEF / 23,00 EUR	698 BEF / 17,30 EUR

⁶ (pour rappel) (tarifs retail)

⁷ (pour rappel) (tarifs retail)

⁸ (pour rappel - à condition que l'infrastructure à fibre optique soit disponible dans le réseau local. Dans les autres cas, un devis est établi.)

⁹ (pour rappel) (tarifs retail)

¹⁰ (pour rappel) (tarifs retail)

¹¹ (pour rappel) (tarifs retail)

¹² (pour rappel - à condition que l'infrastructure à fibre optique soit disponible dans le réseau local. Dans les autres cas, un devis est établi.)

34 Mbit/s	1.856 BEF / 46,01 EUR	1.396 BEF / 34,61 EUR
155 Mbit/s	3.713 BEF / 92,04 EUR	2.792 BEF / 69,21 EUR

Il convient de remarquer qu'une longueur technique maximale (256 m pour 2 Mbit/s; 159 m pour 34 Mbit/s) est appliquée, pour laquelle un tarif «case by case» doit être fixé par Belgacom pour les plus grandes longueurs, avec l'approbation de l'IBPT pour chaque cas spécifique.

- En déduire une réduction vu le caractère spécifique des "lignes louées backhaul". Vu le caractère spécifique, il est d'ailleurs clair que tous les coûts ne sont pas supportés par Belgacom. Cette réduction est liée selon l'Institut aux coûts commerciaux que Belgacom n'a clairement pas dans ce cadre. Cette réduction est fixée à 8 % pour les lignes de 2 Mbit/s. 34 Mbit/s et 155 Mbit/s¹³. Si d'autres types de lignes étaient concernés, un autre chiffre pourrait être d'application.

Le résultat de ces éléments pour le calcul conduirait à des tableaux avec une structure similaire à ceux qui se rapportent aux tarifs retail. Pour rappel, ces tarifs sont basés sur les tarifs retail pour les lignes louées appliqués actuellement par Belgacom et ils doivent être recalculés au cas où les tarifs retail seraient modifiés. Ces tarifs retail actuels concernant les lignes louées présentent une structure graduelle qui n'est pas acceptée par l'Institut dans le cadre actuel des "lignes louées backhaul"¹⁴. Une structure qui dépend entre autres de la distance relative par rapport au réseau backbone est indiquée dans le cas spécifique des "lignes louées backhaul" étant donné qu'il ne faut pas prendre la moyenne comme c'est le cas dans le tarif retail. L'Institut accepte cependant le principe d'une valeur forfaitaire, quelle que soit la distance, en ce qui concerne la valorisation de l'extrémité locale qui est située sur le domaine public, pour des raisons de faisabilité des calculs, vu les données fournies par Belgacom¹⁵. Pour ces raisons, les tarifs qui doivent être appliqués par Belgacom sont décrits de manière détaillée tout en étant fonction de la longueur entre un LEX et/ou AGE (voir annexe¹⁶).

voir plus loin en annexe : barèmes en BEF et en EUR

.....

¹³ Ceci est lié aux dispositions en matière de réduction fixées dans le cas des Half Links (BRIO).

¹⁴ Ceci n'engage pas l'IBPT en ce qui concerne les principes qui doivent être appliqués en matière d'orientation en fonction des coûts des lignes louées retail.

¹⁵ Cf. point 2.4 de cette révision du complément

¹⁶ 5 annexes qui correspondent aux cas sont fournies: site vers LEX, site vers AGE, LEX vers LEX, LEX vers AGE et AGE vers AGE.

ANNEXE

OLO to LEX (en BEF)

2048 kbit/s	0-5 km	5-12,5 km (suppl. par Hm)	12,5-35 km (suppl. par Hm)	> 35 km (suppl. par Hm)	Maximum à calculer
Z1-Z1 (same zone)	11.574	128,80	85,87	48,30	79.194
Z1-Z1	12.540	154,56	94,45	53,13	87.888
Z1-Z2	12.830	162,29	97,03	54,58	90.496
Z1-Z3	13.023	167,44	98,75	55,55	92.235
Z1-Z4	13.313	175,17	101,32	56,99	94.843
Z2-Z2 (same zone)	12.057	141,68	90,16	50,72	83.541
Z2-Z2	13.119	170,02	99,61	56,03	93.104
Z2-Z3	13.409	177,74	102,18	57,48	95.712
Z2-Z4	13.699	185,47	104,76	58,93	98.321
Z3-Z3 (same zone)	12.540	154,56	94,45	53,13	87.888
Z3-Z3	13.602	182,90	103,90	58,44	97.451
Z3-Z4	13.796	188,05	105,62	59,41	99.190
Z4-Z4	13.989	193,20	107,33	60,38	100.929

34 Mbit/s	0-5 km	5-12,5 km (suppl. par Hm)	12,5-35 km (suppl. par Hm)	> 35 km (suppl. par Hm)	Maximum à calculer
Z1-Z1 (same zone)	35.060	797,33	664,44	149,50	363.960
Z1-Z1	38.050	916,93	730,89	164,45	402.830
Z1-Z2	38.947	952,81	750,82	168,94	414.491
Z1-Z3	39.545	976,73	764,11	171,93	422.265
Z1-Z4	40.442	1.012,61	784,04	176,41	433.926
Z2-Z2 (same zone)	36.555	857,13	697,67	156,98	383.395
Z2-Z2	39.844	988,69	770,76	173,42	426.152
Z2-Z3	40.741	1.024,57	790,69	177,91	437.813
Z2-Z4	41.638	1.060,45	810,62	182,39	449.474
Z3-Z3 (same zone)	38.050	916,93	730,89	164,45	402.830
Z3-Z3	41.339	1.048,49	803,98	180,90	445.587
Z3-Z4	41.937	1.072,41	817,27	183,89	453.361
Z4-Z4	42.535	1.096,33	830,56	186,88	461.135

OLO to LEX (en BEF)

STM-1	0-5 km	5-12,5 km (suppl. par Hm)	12,5-35 km (suppl. par Hm)	> 35 km (suppl. par Hm)	Maximum à calculer
Z1-Z1 (same zone)	67.530	1.533,33	1.277,78	287,50	700.030
Z1-Z1	73.280	1.763,33	1.405,56	316,25	774.780
Z1-Z2	75.005	1.832,33	1.443,89	324,88	797.205
Z1-Z3	76.155	1.878,33	1.469,44	330,63	812.155
Z1-Z4	77.880	1.947,33	1.507,78	339,25	834.580
Z2-Z2 (same zone)	70.405	1.648,33	1.341,67	301,88	737.405
Z2-Z2	76.730	1.901,33	1.482,22	333,50	819.630
Z2-Z3	78.455	1.970,33	1.520,56	342,13	842.055
Z2-Z4	80.180	2.039,33	1.558,89	350,75	864.480
Z3-Z3 (same zone)	73.280	1.763,33	1.405,56	316,25	774.780
Z3-Z3	79.605	2.016,33	1.546,11	347,88	857.005
Z3-Z4	80.755	2.062,33	1.571,67	353,63	871.955
Z4-Z4	81.905	2.108,33	1.597,22	359,38	886.905

OLO to AGE (en BEF)

2048 kbit/s	0-5 km	5-12,5 km (suppl. par Hm)	12,5-35 km (suppl. par Hm)	> 35 km (suppl. par Hm)	Maximum à calculer
Z1-Z1 (same zone)	11.804	128,80	85,87	48,30	79.424
Z1-Z1	12.770	154,56	94,45	53,13	88.118
Z1-Z2	13.060	162,29	97,03	54,58	90.726
Z1-Z3	13.253	167,44	98,75	55,55	92.465
Z1-Z4	13.543	175,17	101,32	56,99	95.073
Z2-Z2 (same zone)	12.287	141,68	90,16	50,72	83.771
Z2-Z2	13.350	170,02	99,61	56,03	93.335
Z2-Z3	13.640	177,74	102,18	57,48	95.943
Z2-Z4	13.929	185,47	104,76	58,93	98.551
Z3-Z3 (same zone)	12.770	154,56	94,45	53,13	88.118
Z3-Z3	13.833	182,90	103,90	58,44	97.682
Z3-Z4	14.026	188,05	105,62	59,41	99.420
Z4-Z4	14.219	193,20	107,33	60,38	101.159

34 Mbit/s	0-5 km	5-12,5 km (suppl. par Hm)	12,5-35 km (suppl. par Hm)	> 35 km (suppl. par Hm)	Maximum à calculer
Z1-Z1 (same zone)	35.520	797,33	664,44	149,50	364.420
Z1-Z1	38.510	916,93	730,89	164,45	403.290
Z1-Z2	39.407	952,81	750,82	168,94	414.951
Z1-Z3	40.005	976,73	764,11	171,93	422.725
Z1-Z4	40.902	1.012,61	784,04	176,41	434.386
Z2-Z2 (same zone)	37.015	857,13	697,67	156,98	383.855
Z2-Z2	40.304	988,69	770,76	173,42	426.612
Z2-Z3	41.201	1.024,57	790,69	177,91	438.273
Z2-Z4	42.098	1.060,45	810,62	182,39	449.934
Z3-Z3 (same zone)	38.510	916,93	730,89	164,45	403.290
Z3-Z3	41.799	1.048,49	803,98	180,90	446.047
Z3-Z4	42.397	1.072,41	817,27	183,89	453.821
Z4-Z4	42.995	1.096,33	830,56	186,88	461.595

OLO to AGE (en BEF)

STM-1	0-5 km	5-12,5 km (suppl. par Hm)	12,5-35 km (suppl. par Hm)	> 35 km (suppl. par Hm)	Maximum à calculer
Z1-Z1 (same zone)	68.451	1.533,33	1.277,78	287,50	700.951
Z1-Z1	74.201	1.763,33	1.405,56	316,25	775.701
Z1-Z2	75.926	1.832,33	1.443,89	324,88	798.126
Z1-Z3	77.076	1.878,33	1.469,44	330,63	813.076
Z1-Z4	78.801	1.947,33	1.507,78	339,25	835.501
Z2-Z2 (same zone)	71.326	1.648,33	1.341,67	301,88	738.326
Z2-Z2	77.651	1.901,33	1.482,22	333,50	820.551
Z2-Z3	79.376	1.970,33	1.520,56	342,13	842.976
Z2-Z4	81.101	2.039,33	1.558,89	350,75	865.401
Z3-Z3 (same zone)	74.201	1.763,33	1.405,56	316,25	775.701
Z3-Z3	80.526	2.016,33	1.546,11	347,88	857.926
Z3-Z4	81.676	2.062,33	1.571,67	353,63	872.876
Z4-Z4	82.826	2.108,33	1.597,22	359,38	887.826

LEX to LEX (en BEF)

2048	0-5 km	5-12,5 km par Hm)	12,5-35 (suppl. par Hm)	> 35 km par Hm)	Maximum à calculer
Z1-Z1 (same zone)	3.828	128,80	85,87	48,30	71.448
Z1-Z1	4.794	154,56	94,45	53,13	80.142
Z1-Z2	5.084	162,29	97,03	54,58	82.750
Z1-Z3	5.277	167,44	98,75	55,55	84.489
Z1-Z4	5.567	175,17	101,32	56,99	87.097
Z2-Z2 (same zone)	4.311	141,68	90,16	50,72	75.795
Z2-Z2	5.373	170,02	99,61	56,03	85.358
Z2-Z3	5.663	177,74	102,18	57,48	87.966
Z2-Z4	5.953	185,47	104,76	58,93	90.575
Z3-Z3 (same zone)	4.794	154,56	94,45	53,13	80.142
Z3-Z3	5.856	182,90	103,90	58,44	89.705
Z3-Z4	6.050	188,05	105,62	59,41	91.444
Z4-Z4	6.243	193,20	107,33	60,38	93.183

34	0-5 km	5-12,5 km par Hm)	12,5-35 (suppl. par Hm)	> 35 km par Hm)	Maximum à calculer
Z1-Z1 (same zone)	10.319	797,33	664,44	149,50	339.219
Z1-Z1	13.309	916,93	730,89	164,45	378.089
Z1-Z2	14.206	952,81	750,82	168,94	389.750
Z1-Z3	14.804	976,73	764,11	171,93	397.524
Z1-Z4	15.701	1.012,61	784,04	176,41	409.185
Z2-Z2 (same zone)	11.814	857,13	697,67	156,98	358.654
Z2-Z2	15.103	988,69	770,76	173,42	401.411
Z2-Z3	16.000	1.024,57	790,69	177,91	413.072
Z2-Z4	16.897	1.060,45	810,62	182,39	424.733
Z3-Z3 (same zone)	13.309	916,93	730,89	164,45	378.089
Z3-Z3	16.598	1.048,49	803,98	180,90	420.846
Z3-Z4	17.196	1.072,41	817,27	183,89	428.620
Z4-Z4	17.794	1.096,33	830,56	186,88	436.394

LEX to LEX (en BEF)

STM-1	0-5 km	5-12,5 km par Hm)	12,5-35 (suppl. par Hm)	> 35 km par Hm)	Maximum à calculer
Z1-Z1 (same zone)	20.059	1.533,33	1.277,78	287,50	652.559
Z1-Z1	25.809	1.763,33	1.405,56	316,25	727.309
Z1-Z2	27.534	1.832,33	1.443,89	324,88	749.734
Z1-Z3	28.684	1.878,33	1.469,44	330,63	764.684
Z1-Z4	30.409	1.947,33	1.507,78	339,25	787.109
Z2-Z2 (same zone)	22.934	1.648,33	1.341,67	301,88	689.934
Z2-Z2	29.259	1.901,33	1.482,22	333,50	772.159
Z2-Z3	30.984	1.970,33	1.520,56	342,13	794.584
Z2-Z4	32.709	2.039,33	1.558,89	350,75	817.009
Z3-Z3 (same zone)	25.809	1.763,33	1.405,56	316,25	727.309
Z3-Z3	32.134	2.016,33	1.546,11	347,88	809.534
Z3-Z4	33.284	2.062,33	1.571,67	353,63	824.484
Z4-Z4	34.434	2.108,33	1.597,22	359,38	839.434

LEX to AGE (en BEF)

2048 kbit/s	0-5 km	5-12,5 km (suppl. par Hm)	12,5-35 km (suppl. par Hm)	> 35 km (suppl par Hm)	Maximum à calculer
Z1-Z1 (same zone)	4.058	128,80	85,87	48,30	71.678
Z1-Z1	5.024	154,56	94,45	53,13	80.372
Z1-Z2	5.314	162,29	97,03	54,58	82.980
Z1-Z3	5.507	167,44	98,75	55,55	84.719
Z1-Z4	5.797	175,17	101,32	56,99	87.327
Z2-Z2 (same zone)	4.541	141,68	90,16	50,72	76.025
Z2-Z2	5.604	170,02	99,61	56,03	85.588
Z2-Z3	5.893	177,74	102,18	57,48	88.197
Z2-Z4	6.183	185,47	104,76	58,93	90.805
Z3-Z3 (same zone)	5.024	154,56	94,45	53,13	80.372
Z3-Z3	6.087	182,90	103,90	58,44	89.935
Z3-Z4	6.280	188,05	105,62	59,41	91.674
Z4-Z4	6.473	193,20	107,33	60,38	93.413

34 Mbit/s	0-5 km	5-12,5 km (suppl. par Hm)	12,5-35 km (suppl. par Hm)	> 35 km (suppl par Hm)	Maximum à calculer
Z1-Z1 (same zone)	10.780	797,33	664,44	149,50	339.680
Z1-Z1	13.770	916,93	730,89	164,45	378.550
Z1-Z2	14.667	952,81	750,82	168,94	390.211
Z1-Z3	15.265	976,73	764,11	171,93	397.985
Z1-Z4	16.162	1.012,61	784,04	176,41	409.646
Z2-Z2 (same zone)	12.275	857,13	697,67	156,98	359.115
Z2-Z2	15.564	988,69	770,76	173,42	401.872
Z2-Z3	16.461	1.024,57	790,69	177,91	413.533
Z2-Z4	17.358	1.060,45	810,62	182,39	425.194
Z3-Z3 (same zone)	13.770	916,93	730,89	164,45	378.550
Z3-Z3	17.059	1.048,49	803,98	180,90	421.307
Z3-Z4	17.657	1.072,41	817,27	183,89	429.081
Z4-Z4	18.255	1.096,33	830,56	186,88	436.855

LEX to AGE (en BEF)

STM-1	0-5 km	5-12,5 km (suppl. par Hm)	12,5-35 km (suppl. par Hm)	>35 km (suppl. par Hm)	Maximum à calculer
Z1-Z1 (same zone)	20.980	1.533,33	1.277,78	287,50	653.480
Z1-Z1	26.730	1.763,33	1.405,56	316,25	728.230
Z1-Z2	28.455	1.832,33	1.443,89	324,88	750.655
Z1-Z3	29.605	1.878,33	1.469,44	330,63	765.605
Z1-Z4	31.330	1.947,33	1.507,78	339,25	788.030
Z2-Z2 (same zone)	23.855	1.648,33	1.341,67	301,88	690.855
Z2-Z2	30.180	1.901,33	1.482,22	333,50	773.080
Z2-Z3	31.905	1.970,33	1.520,56	342,13	795.505
Z2-Z4	33.630	2.039,33	1.558,89	350,75	817.930
Z3-Z3 (same zone)	26.730	1.763,33	1.405,56	316,25	728.230
Z3-Z3	33.055	2.016,33	1.546,11	347,88	810.455
Z3-Z4	34.205	2.062,33	1.571,67	353,63	825.405
Z4-Z4	35.355	2.108,33	1.597,22	359,38	840.355

AGE to AGE (en BEF)

2048 kbit/s	0-5 km	5-12,5 km (suppl. par Hm)	12,5-35 km (suppl. par Hm)	> 35 km (suppl. par Hm)	Maximum à calculer
Z1-Z1 (same zone)	4.288	128,80	85,87	48,30	71.908
Z1-Z1	5.254	154,56	94,45	53,13	80.602
Z1-Z2	5.544	162,29	97,03	54,58	83.211
Z1-Z3	5.737	167,44	98,75	55,55	84.949
Z1-Z4	6.027	175,17	101,32	56,99	87.558
Z2-Z2 (same zone)	4.771	141,68	90,16	50,72	76.255
Z2-Z2	5.834	170,02	99,61	56,03	85.819
Z2-Z3	6.124	177,74	102,18	57,48	88.427
Z2-Z4	6.414	185,47	104,76	58,93	91.035
Z3-Z3 (same zone)	5.254	154,56	94,45	53,13	80.602
Z3-Z3	6.317	182,90	103,90	58,44	90.166
Z3-Z4	6.510	188,05	105,62	59,41	91.905
Z4-Z4	6.703	193,20	107,33	60,38	93.643

34 Mbit/s	0-5 km	5-12,5 km (suppl. par Hm)	12,5-35 km (suppl. par Hm)	> 35 km (suppl. par Hm)	Maximum à calculer
Z1-Z1 (same zone)	11.240	797,33	664,44	149,50	340.140
Z1-Z1	14.230	916,93	730,89	164,45	379.010
Z1-Z2	15.127	952,81	750,82	168,94	390.671
Z1-Z3	15.725	976,73	764,11	171,93	398.445
Z1-Z4	16.622	1.012,61	784,04	176,41	410.106
Z2-Z2 (same zone)	12.735	857,13	697,67	156,98	359.575
Z2-Z2	16.024	988,69	770,76	173,42	402.332
Z2-Z3	16.921	1.024,57	790,69	177,91	413.993
Z2-Z4	17.818	1.060,45	810,62	182,39	425.654
Z3-Z3 (same zone)	14.230	916,93	730,89	164,45	379.010
Z3-Z3	17.519	1.048,49	803,98	180,90	421.767
Z3-Z4	18.117	1.072,41	817,27	183,89	429.541
Z4-Z4	18.715	1.096,33	830,56	186,88	437.315

AGE to AGE (en BEF)

STM-1	0-5 km	5-12,5 km (suppl. par Hm)	12,5-35 km (suppl. par Hm)	> 35 km (suppl. par Hm)	Maximum À calculer
Z1-Z1 (same zone)	21.901	1.533,33	1.277,78	287,50	654.401
Z1-Z1	27.651	1.763,33	1.405,56	316,25	729.151
Z1-Z2	29.376	1.832,33	1.443,89	324,88	751.576
Z1-Z3	30.526	1.878,33	1.469,44	330,63	766.526
Z1-Z4	32.251	1.947,33	1.507,78	339,25	788.951
Z2-Z2 (same zone)	24.776	1.648,33	1.341,67	301,88	691.776
Z2-Z2	31.101	1.901,33	1.482,22	333,50	774.001
Z2-Z3	32.826	1.970,33	1.520,56	342,13	796.426
Z2-Z4	34.551	2.039,33	1.558,89	350,75	818.851
Z3-Z3 (same zone)	27.651	1.763,33	1.405,56	316,25	729.151
Z3-Z3	33.976	2.016,33	1.546,11	347,88	811.376
Z3-Z4	35.126	2.062,33	1.571,67	353,63	826.326
Z4-Z4	36.276	2.108,33	1.597,22	359,38	841.276

OLO to LEX (en EUR)

2048 kbit/s	0-5 km	5-12,5 km (suppl. par Hm)	12,5-35 km (suppl. par Hm)	> 35 km (suppl. par Hm)	Maximum à calculer
Z1-Z1 (same zone)	286,91	3,19	2,13	1,20	1.963,17
Z1-Z1	310,86	3,83	2,34	1,32	2.178,68
Z1-Z2	318,04	4,02	2,41	1,35	2.243,34
Z1-Z3	322,83	4,15	2,45	1,38	2.286,44
Z1-Z4	330,01	4,34	2,51	1,41	2.351,10
Z2-Z2 (same zone)	298,88	3,51	2,24	1,26	2.070,92
Z2-Z2	325,22	4,21	2,47	1,39	2.308,00
Z2-Z3	332,41	4,41	2,53	1,42	2.372,65
Z2-Z4	339,59	4,60	2,60	1,46	2.437,31
Z3-Z3 (same zone)	310,86	3,83	2,34	1,32	2.178,68
Z3-Z3	337,20	4,53	2,58	1,45	2.415,75
Z3-Z4	341,99	4,66	2,62	1,47	2.458,86
Z4-Z4	346,78	4,79	2,66	1,50	2.501,96

34 Mbit/s	0-5 km	5-12,5 km (suppl. par Hm)	12,5-35 km (suppl. par Hm)	> 35 km (suppl. par Hm)	Maximum à calculer
Z1-Z1 (same zone)	869,10	19,77	16,47	3,71	9.022,32
Z1-Z1	943,22	22,73	18,12	4,08	9.985,88
Z1-Z2	965,46	23,62	18,61	4,19	10.274,95
Z1-Z3	980,28	24,21	18,94	4,26	10.467,66
Z1-Z4	1.002,52	25,10	19,44	4,37	10.756,73
Z2-Z2 (same zone)	906,16	21,25	17,29	3,89	9.504,10
Z2-Z2	987,70	24,51	19,11	4,30	10.564,02
Z2-Z3	1.009,93	25,40	19,60	4,41	10.853,09
Z2-Z4	1.032,17	26,29	20,09	4,52	11.142,16
Z3-Z3 (same zone)	943,22	22,73	18,12	4,08	9.985,88
Z3-Z3	1.024,76	25,99	19,93	4,48	11.045,80
Z3-Z4	1.039,58	26,58	20,26	4,56	11.238,51
Z4-Z4	1.054,40	27,18	20,59	4,63	11.431,23

OLO to LEX (en EUR)

STM-1	0-5 km	5-12,5 km (suppl. par Hm)	12,5-35 km (suppl. par Hm)	> 35 km (suppl. par Hm)	Maximum à calculer
Z1-Z1 (same zone)	1.674,02	38,01	31,68	7,13	17.353,28
Z1-Z1	1.816,55	43,71	34,84	7,84	19.206,28
Z1-Z2	1.859,32	45,42	35,79	8,05	19.762,19
Z1-Z3	1.887,82	46,56	36,43	8,20	20.132,79
Z1-Z4	1.930,58	48,27	37,38	8,41	20.688,69
Z2-Z2 (same zone)	1.745,28	40,86	33,26	7,48	18.279,78
Z2-Z2	1.902,08	47,13	36,74	8,27	20.318,09
Z2-Z3	1.944,84	48,84	37,69	8,48	20.873,99
Z2-Z4	1.987,60	50,55	38,64	8,69	21.429,89
Z3-Z3 (same zone)	1.816,55	43,71	34,84	7,84	19.206,28
Z3-Z3	1.973,35	49,98	38,33	8,62	21.244,59
Z3-Z4	2.001,85	51,12	38,96	8,77	21.615,19
Z4-Z4	2.030,36	52,26	39,59	8,91	21.985,79

OLO to AGE (en EUR)

2048 kbit/s	0-5 km	5-12,5 km (suppl. par Hm)	12,5-35 km (suppl. par Hm)	> 35 km (suppl. par Hm)	Maximum à calculer
Z1-Z1 (same zone)	292,62	3,19	2,13	1,20	1.968,87
Z1-Z1	316,56	3,83	2,34	1,32	2.184,39
Z1-Z2	323,75	4,02	2,41	1,35	2.249,05
Z1-Z3	328,54	4,15	2,45	1,38	2.292,15
Z1-Z4	335,72	4,34	2,51	1,41	2.356,81
Z2-Z2 (same zone)	304,59	3,51	2,24	1,26	2.076,63
Z2-Z2	330,93	4,21	2,47	1,39	2.313,70
Z2-Z3	338,12	4,41	2,53	1,42	2.378,36
Z2-Z4	345,30	4,60	2,60	1,46	2.443,01
Z3-Z3 (same zone)	316,56	3,83	2,34	1,32	2.184,39
Z3-Z3	342,91	4,53	2,58	1,45	2.421,46
Z3-Z4	347,69	4,66	2,62	1,47	2.464,57
Z4-Z4	352,48	4,79	2,66	1,50	2.507,67

34 Mbit/s	0-5 km	5-12,5 km (suppl. par Hm)	12,5-35 km (suppl. par Hm)	> 35 km (suppl. par Hm)	Maximum à calculer
Z1-Z1 (same zone)	880,52	19,77	16,47	3,71	9.033,74
Z1-Z1	954,64	22,73	18,12	4,08	9.997,30
Z1-Z2	976,88	23,62	18,61	4,19	10.286,37
Z1-Z3	991,70	24,21	18,94	4,26	10.479,08
Z1-Z4	1.013,94	25,10	19,44	4,37	10.768,15
Z2-Z2 (same zone)	917,58	21,25	17,29	3,89	9.515,52
Z2-Z2	999,11	24,51	19,11	4,30	10.575,44
Z2-Z3	1.021,35	25,40	19,60	4,41	10.864,51
Z2-Z4	1.043,58	26,29	20,09	4,52	11.153,57
Z3-Z3 (same zone)	954,64	22,73	18,12	4,08	9.997,30
Z3-Z3	1.036,17	25,99	19,93	4,48	11.057,22
Z3-Z4	1.051,00	26,58	20,26	4,56	11.249,93
Z4-Z4	1.065,82	27,18	20,59	4,63	11.442,64

OLO to AGE (en EUR)

STM-1	0-5 km	5-12,5 km (suppl. par Hm)	12,5-35 km (suppl. par Hm)	> 35 km (suppl. par Hm)	Maximum à calculer
Z1-Z1 (same zone)	1.696,85	38,01	31,68	7,13	17.376,11
Z1-Z1	1.839,39	43,71	34,84	7,84	19.229,12
Z1-Z2	1.882,15	45,42	35,79	8,05	19.785,02
Z1-Z3	1.910,66	46,56	36,43	8,20	20.155,62
Z1-Z4	1.953,42	48,27	37,38	8,41	20.711,52
Z2-Z2 (same zone)	1.768,12	40,86	33,26	7,48	18.302,61
Z2-Z2	1.924,91	47,13	36,74	8,27	20.340,92
Z2-Z3	1.967,67	48,84	37,69	8,48	20.896,82
Z2-Z4	2.010,43	50,55	38,64	8,69	21.452,72
Z3-Z3 (same zone)	1.839,39	43,71	34,84	7,84	19.229,12
Z3-Z3	1.996,18	49,98	38,33	8,62	21.267,42
Z3-Z4	2.024,69	51,12	38,96	8,77	21.638,02
Z4-Z4	2.053,19	52,26	39,59	8,91	22.008,62

LEX to LEX (en EUR)

2048	0-5 km	5-12,5 km par Hm)	12,5-35 (suppl. par Hm)	> 35 km par Hm)	Maximum à calculer
Z1-Z1 (same zone)	94,89	3,19	2,13	1,20	1.771,14
Z1-Z1	118,84	3,83	2,34	1,32	1.986,66
Z1-Z2	126,02	4,02	2,41	1,35	2.051,32
Z1-Z3	130,81	4,15	2,45	1,38	2.094,42
Z1-Z4	137,99	4,34	2,51	1,41	2.159,08
Z2-Z2 (same zone)	106,86	3,51	2,24	1,26	1.878,90
Z2-Z2	133,20	4,21	2,47	1,39	2.115,97
Z2-Z3	140,39	4,41	2,53	1,42	2.180,63
Z2-Z4	147,57	4,60	2,60	1,46	2.245,29
Z3-Z3 (same zone)	118,84	3,83	2,34	1,32	1.986,66
Z3-Z3	145,18	4,53	2,58	1,45	2.223,73
Z3-Z4	149,97	4,66	2,62	1,47	2.266,84
Z4-Z4	154,75	4,79	2,66	1,50	2.309,94

34	0-5 km	5-12,5 km par Hm)	12,5-35 (suppl. par Hm)	> 35 km par HM)	Maximum à calculer
Z1-Z1 (same zone)	255,80	19,77	16,47	3,71	8.409,02
Z1-Z1	329,92	22,73	18,12	4,08	9.372,58
Z1-Z2	352,16	23,62	18,61	4,19	9.661,65
Z1-Z3	366,98	24,21	18,94	4,26	9.854,37
Z1-Z4	389,22	25,10	19,44	4,37	10.143,43
Z2-Z2 (same zone)	292,86	21,25	17,29	3,89	8.890,80
Z2-Z2	374,40	24,51	19,11	4,30	9.950,72
Z2-Z3	396,63	25,40	19,60	4,41	10.239,79
Z2-Z4	418,87	26,29	20,09	4,52	10.528,86
Z3-Z3 (same zone)	329,92	22,73	18,12	4,08	9.372,58
Z3-Z3	411,46	25,99	19,93	4,48	10.432,50
Z3-Z4	426,28	26,58	20,26	4,56	10.625,22
Z4-Z4	441,10	27,18	20,59	4,63	10.817,93

LEX to LEX (en EUR)

STM-1	0-5 km	5-12,5 km par Hm)	12,5-35 (suppl. par Hm)	> 35 km par HM)	Maximum à calculer
Z1-Z1 (same zone)	497,25	38,01	31,68	7,13	16.176,52
Z1-Z1	639,79	43,71	34,84	7,84	18.029,52
Z1-Z2	682,56	45,42	35,79	8,05	18.585,43
Z1-Z3	711,06	46,56	36,43	8,20	18.956,03
Z1-Z4	753,82	48,27	37,38	8,41	19.511,93
Z2-Z2 (same zone)	568,52	40,86	33,26	7,48	17.103,02
Z2-Z2	725,32	47,13	36,74	8,27	19.141,33
Z2-Z3	768,08	48,84	37,69	8,48	19.697,23
Z2-Z4	810,84	50,55	38,64	8,69	20.253,13
Z3-Z3 (same zone)	639,79	43,71	34,84	7,84	18.029,52
Z3-Z3	796,59	49,98	38,33	8,62	20.067,83
Z3-Z4	825,09	51,12	38,96	8,77	20.438,43
Z4-Z4	853,60	52,26	39,59	8,91	20.809,03

LEX to AGE (en EUR)

2048 kbit/s	0-5 km	5-12,5 km (suppl. par Hm)	12,5-35 km (suppl. par Hm)	> 35 km (suppl. par Hm)	Maximum à calculer
Z1-Z1 (same zone)	100,60	3,19	2,13	1,20	1.776,85
Z1-Z1	124,54	3,83	2,34	1,32	1.992,37
Z1-Z2	131,73	4,02	2,41	1,35	2.057,03
Z1-Z3	136,52	4,15	2,45	1,38	2.100,13
Z1-Z4	143,70	4,34	2,51	1,41	2.164,79
Z2-Z2 (same zone)	112,57	3,51	2,24	1,26	1.884,61
Z2-Z2	138,91	4,21	2,47	1,39	2.121,68
Z2-Z3	146,10	4,41	2,53	1,42	2.186,34
Z2-Z4	153,28	4,60	2,60	1,46	2.250,99
Z3-Z3 (same zone)	124,54	3,83	2,34	1,32	1.992,37
Z3-Z3	150,88	4,53	2,58	1,45	2.229,44
Z3-Z4	155,67	4,66	2,62	1,47	2.272,55
Z4-Z4	160,46	4,79	2,66	1,50	2.315,65

34 Mbit/s	0-5 km	5-12,5 km (suppl. par Hm)	12,5-35 km (suppl. par Hm)	> 35 km (suppl. par Hm)	Maximum à calculer
Z1-Z1 (same zone)	267,22	19,77	16,47	3,71	8.420,44
Z1-Z1	341,34	22,73	18,12	4,08	9.384,00
Z1-Z2	363,58	23,62	18,61	4,19	9.673,07
Z1-Z3	378,40	24,21	18,94	4,26	9.865,78
Z1-Z4	400,64	25,10	19,44	4,37	10.154,85
Z2-Z2 (same zone)	304,28	21,25	17,29	3,89	8.902,22
Z2-Z2	385,81	24,51	19,11	4,30	9.962,14
Z2-Z3	408,05	25,40	19,60	4,41	10.251,21
Z2-Z4	430,28	26,29	20,09	4,52	10.540,28
Z3-Z3 (same zone)	341,34	22,73	18,12	4,08	9.384,00
Z3-Z3	422,87	25,99	19,93	4,48	10.443,92
Z3-Z4	437,70	26,58	20,26	4,56	10.636,63
Z4-Z4	452,52	27,18	20,59	4,63	10.829,34

LEX to AGE (en EUR)

STM-1	0-5 km	5-12,5 km (suppl. par Hm)	12,5-35 km (suppl. par Hm)	>35 km (suppl. par Hm)	Maximum à calculer
Z1-Z1 (same zone)	520,09	38,01	31,68	7,13	16.199,35
Z1-Z1	662,63	43,71	34,84	7,84	18.052,36
Z1-Z2	705,39	45,42	35,79	8,05	18.608,26
Z1-Z3	733,90	46,56	36,43	8,20	18.978,86
Z1-Z4	776,66	48,27	37,38	8,41	19.534,76
Z2-Z2 (same zone)	591,36	40,86	33,26	7,48	17.125,85
Z2-Z2	748,15	47,13	36,74	8,27	19.164,16
Z2-Z3	790,91	48,84	37,69	8,48	19.720,06
Z2-Z4	833,67	50,55	38,64	8,69	20.275,96
Z3-Z3 (same zone)	662,63	43,71	34,84	7,84	18.052,36
Z3-Z3	819,42	49,98	38,33	8,62	20.090,66
Z3-Z4	847,93	51,12	38,96	8,77	20.461,26
Z4-Z4	876,43	52,26	39,59	8,91	20.831,86

AGE to AGE (en EUR)

2048 kbit/s	0-5 km	5-12,5 km (suppl. par Hm)	12,5-35 km (suppl. par Hm)	> 35 km (suppl. par Hm)	Maximum à calculer
Z1-Z1 (same zone)	106,30	3,19	2,13	1,20	1.782,56
Z1-Z1	130,25	3,83	2,34	1,32	1.998,08
Z1-Z2	137,44	4,02	2,41	1,35	2.062,74
Z1-Z3	142,22	4,15	2,45	1,38	2.105,84
Z1-Z4	149,41	4,34	2,51	1,41	2.170,49
Z2-Z2 (same zone)	118,28	3,51	2,24	1,26	1.890,32
Z2-Z2	144,62	4,21	2,47	1,39	2.127,39
Z2-Z3	151,80	4,41	2,53	1,42	2.192,05
Z2-Z4	158,99	4,60	2,60	1,46	2.256,70
Z3-Z3 (same zone)	130,25	3,83	2,34	1,32	1.998,08
Z3-Z3	156,59	4,53	2,58	1,45	2.235,15
Z3-Z4	161,38	4,66	2,62	1,47	2.278,25
Z4-Z4	166,17	4,79	2,66	1,50	2.321,36

34 Mbit/s	0-5 km	5-12,5 km (suppl. par Hm)	12,5-35 km (suppl. par Hm)	> 35 km (suppl. par Hm)	Maximum à calculer
Z1-Z1 (same zone)	278,64	19,77	16,47	3,71	8.431,85
Z1-Z1	352,76	22,73	18,12	4,08	9.395,42
Z1-Z2	374,99	23,62	18,61	4,19	9.684,49
Z1-Z3	389,82	24,21	18,94	4,26	9.877,20
Z1-Z4	412,05	25,10	19,44	4,37	10.166,27
Z2-Z2 (same zone)	315,70	21,25	17,29	3,89	8.913,64
Z2-Z2	397,23	24,51	19,11	4,30	9.973,55
Z2-Z3	419,46	25,40	19,60	4,41	10.262,62
Z2-Z4	441,70	26,29	20,09	4,52	10.551,69
Z3-Z3 (same zone)	352,76	22,73	18,12	4,08	9.395,42
Z3-Z3	434,29	25,99	19,93	4,48	10.455,34
Z3-Z4	449,11	26,58	20,26	4,56	10.648,05
Z4-Z4	463,94	27,18	20,59	4,63	10.840,76

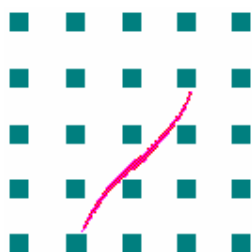
AGE to AGE (en EUR)

STM-1	0-5 km	5-12,5 km (suppl. par Hm)	12,5-35 km (suppl. par Hm)	> 35 km (suppl. par Hm)	Maximum à calculer
Z1-Z1 (same zone)	542,92	38,01	31,68	7,13	16.222,18
Z1-Z1	685,46	43,71	34,84	7,84	18.075,19
Z1-Z2	728,22	45,42	35,79	8,05	18.631,09
Z1-Z3	756,73	46,56	36,43	8,20	19.001,69
Z1-Z4	799,49	48,27	37,38	8,41	19.557,59
Z2-Z2 (same zone)	614,19	40,86	33,26	7,48	17.148,69
Z2-Z2	770,98	47,13	36,74	8,27	19.186,99
Z2-Z3	813,74	48,84	37,69	8,48	19.742,89
Z2-Z4	856,50	50,55	38,64	8,69	20.298,79
Z3-Z3 (same zone)	685,46	43,71	34,84	7,84	18.075,19
Z3-Z3	842,25	49,98	38,33	8,62	20.113,49
Z3-Z4	870,76	51,12	38,96	8,77	20.484,09
Z4-Z4	899,27	52,26	39,59	8,91	20.854,70

DECISION DE L'IBPT CONCERNANT L'OFFRE DE REFERENCE DE BELGACOM POUR L'ACCES DE GROUPE A LA BOUCLE LOCALE

version 2004

Tie Cables and Splitters pricing



I B P T

INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TELECOMMUNICATIONS

Décidé par le Conseil le 31 août 2004

Tél. 02 226 88 88

IBPT - Tour Astro - Avenue de l'Astronomie 14, boîte 21 - 1210 Bruxelles

Fax: 02 226 88 77

<http://www.ibpt.be>

page blanche

TABLE DES MATIERES

CHAPITRE 1ER. INTRODUCTION	2
1. HISTORIQUE.....	2
2. OBJET DE LA PRESENTE DECISION	2
3. ADAPTATION DE L'OFFRE DE REFERENCE A LA PRESENTE DECISION.....	2
CHAPITRE 2. MODIFICATION A APPORTER AUX ANNEXES H 1.2. JUSQUE ET Y INCLUS H 1.5., AINSI QUE H 2.2. JUSQUE ET Y INCLUS H 2.5.	3
1. MOTIVATION DE LA MODIFICATION IMPOSEE.....	3
2. CADRE REGLEMENTAIRE	4
3. MODIFICATION A OPERER.	6
3.1. <i>Modifications aux textes des documents</i>	6
3.2. <i>Modifications quant aux pricing</i>	6

CHAPITRE 1ER. INTRODUCTION

1. HISTORIQUE

En date du 23 décembre 2003, le Conseil de l'Institut a pris une décision concernant l'offre de référence de Belgacom pour l'accès dégroupé à la boucle locale - version 2004.

Aux points 4, 5, 6, 7, 10, 11, 12 et 13 du chapitre 10 de la précitée Décision, il est annoncé que les prix concernant les aspects tie cables et splitters pricing seraient donnés dans une décision ultérieure. La présente décision concerne ces aspects.

2. OBJET DE LA PRESENTE DECISION

2.1. L'objet de la présente décision est la fixation des prix concernant les aspects tie cables et splitters pricing du tarif BRUO 2004.

2.2. La raison d'être de la présente décision est de fixer ces tarifs, tenant compte de la proposition faite par Belgacom et citée dans la décision du 23 décembre 2003, et tenant également, de manière contradictoire, compte des prix et estimations reçues de divers (le cas échéant candidats) bénéficiaires.

3. ADAPTATION DE L'OFFRE DE REFERENCE A LA PRESENTE DECISION

3.1. Deze beslissing is, overeenkomstig de toepasselijke wettelijke bepalingen, bindend voor Belgacom.

3.2. De documenten Annex H 1.2. tot en met Annex H 1.5., alsmede de documenten Annex H 2.2. tot en met Annex H 2.5., van BRUO 2004 moeten integraal aangepast worden aan de bepalingen van deze beslissing. Deze aanpassingen moeten gebeuren ten laatste 10 werkdagen na de publicatie van deze beslissing, tenzij anders wordt bepaald.

Uiterlijk 10 werkdagen na de publicatie van deze beslissing bezorgt Belgacom herziene documenten Annex H 1.2. tot en met Annex H 1.5., alsmede de documenten Annex H 2.2. tot en met Annex H 2.5., van BRUO 2004 aan het Instituut.

Ten laatste een maand na de publicatie van deze beslissing, dient Belgacom een versie van de documenten Annex H 1.2. tot en met Annex H 1.5., alsmede de documenten Annex H 2.2. tot en met Annex H 2.5., van BRUO 2004 te publiceren die integraal zijn aangepast aan de bepalingen van deze beslissing.

In ieder geval moet een begunstigde niet wachten op de publicatie van de aan deze beslissing aangepaste versie van de documenten Annex H 1.2. tot en met Annex H 1.5., alsmede de documenten Annex H 2.2. tot en met Annex H 2.5., van BRUO 2004. Hij heeft uiteraard de mogelijkheid om deze beslissing naast de nog niet aangepaste versie te leggen om zo te komen tot het aanbod waar hij recht op heeft.

CHAPITRE 2. MODIFICATION A APPORTER AUX ANNEXES H 1.2. JUSQUE ET Y INCLUS H 1.5., AINSI QUE H 2.2. JUSQUE ET Y INCLUS H 2.5..

1. MOTIVATION DE LA MODIFICATION IMPOSEE

Le point de départ est constitué des prix et motivations données par Belgacom.

L'Institut a décidé de suivre scrupuleusement la structure de la motivation donnée par Belgacom (cfr courriers de Belgacom à l'Institut du 30 septembre 2003 et 07 novembre 2003), et de ne modifier que des chiffres dans cette structure. En vue de rendre cette structure transparente vis-à-vis du marché, celle-ci est donnée en annexe de la présente décision (11 annexes) comprenant également les prix fixés par l'Institut.

Eu égard à la consultation citée dans la décision du 23 décembre 2003, diverses modifications sont appliquées par l'Institut.

1. le prix des HMC (Hourly manpower cost) a été adapté, conformément à ceux déjà utilisés dans la décision du 23 décembre 2003.
2. en ce qui concerne le prix du matériel blocs et câbles, Belgacom a souhaité y ajouter un « mark up » destiné à couvrir des coûts de handling, de stockage et de gestion des stocks. Ce mark up a été fixé par l'Institut à 5 % pour les blocs et à 10 % pour les câbles. En effet, si l'Institut peut marquer son accord en ce qui concerne le principe de « mark up », le pourcentage proposé par Belgacom est trop élevé eu égard au fait que Belgacom, comme déjà mentionné dans la décision du 23 décembre 2003 (cfr points 2.2. et 2.3. du chapitre 10 de la précitée décision) doit veiller à une minimalisation de ces coûts.
3. en ce qui concerne les « fixed operational cost », ceux ci ont été revus par l'Institut. En effet, d'une part, il est clair que la manière de fixer ces coûts par Belgacom est maximaliste en ce sens que les diverses « allocations de temps aux divers éléments du processus » sont établies en prenant chaque fois un temps maximal à allouer, et en ne tenant pas compte du fait que toutes les opérations du processus ne prennent pas le temps maximal alloué chaque fois et en même temps de sorte qu'il y a donc une compensation à opérer, et d'autre part que Belgacom, comme déjà mentionné dans la décision du 23 décembre 2003 (cfr points 2.2. et 2.3. du chapitre 10 de la précitée décision) doit veiller ici aussi à une minimalisation de ces coûts, ce qui se traduit par une "obligation d'efficacité", une obligation d'éviter les double emplois et une notion de "coûts acceptés par l'Institut". En effet, les coûts que déclare Belgacom et que Belgacom souhaite facturer au Bénéficiaire doivent être acceptés par l'Institut. Ces coûts facturés sont en effet tels que de facto ils interviennent de façon importante dans l'opportunité raisonnable qu'à un Bénéficiaire potentiel à accéder à cette partie de l'offre de référence. L'Institut n'accepte par conséquent que les coûts

mentionnés par Belgacom qui sont opportuns quant à une efficacité maximale de la part de Belgacom et dans la mesure où il n'y a pas de double emploi détecté. De plus Belgacom souhaite facturer ces coûts à chaque commande individuelle, alors qu'en cas de commande groupée, ou d'exécution groupée, il y a incontestablement des économies d'échelle.

4. en ce qui concerne les splitters, la valeur du matériel a été revue à la baisse pour tenir compte de valeurs moyennes du marché. L'Institut a pris une position conservatoire en ne prenant pas systématiquement la valeur la plus basse mais une valeur résultant d'une moyenne entre plusieurs valeurs.
5. En ce qui concerne les coûts des blocs, câbles, trays et travaux y relatifs, ces coûts ont été revus par l'Institut de manière conservatoire, eu égard aux devis alternatifs fournis par plusieurs bénéficiaires en vue de montrer le caractère "élevé" des tarifs de Belgacom.

2. CADRE REGLEMENTAIRE

L'article 3.1. du Règlement (CE) N° 2887/2000 du Parlement européen et du Conseil du 18 décembre 2000 relatif au dégroupage de l'accès à la boucle locale stipule qu'il incombe à Belgacom de mettre à jour régulièrement son offre de référence.

L'article 4.2.a) du Règlement permet à l'IBPT d'imposer des modifications de l'offre de référence, lorsque ces modifications sont justifiées.

L'article 4.3 du Règlement permet à l'IBPT d'intervenir de sa propre initiative, lorsque cela se justifie, pour assurer la non-discrimination, une concurrence équitable ainsi que l'efficacité économique et le plus grand bénéfice pour les utilisateurs.

L'article 108bis de la Loi du 21 mars 1991 permet à l'IBPT de prendre les mesures nécessaires pour assurer une concurrence réelle sur le marché de l'accès dégroupé à la boucle locale.

Comme décrit dans la décision précitée du 23 décembre 2003, l'Institut a procédé à une consultation publique concernant le sujet.

Pour répondre aux exigences d'information de l'article 19, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges, le Conseil de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications a publié la présente décision (dans une version "projet") en date du 16 juillet 2004 et a invité les personnes directement et personnellement concernées par celui-ci à faire valoir leur point de vue. Un complément de consultation a été donné le 06 août 2004 en vue d'une maximale transparence quant aux détails des "fixed operational costs". Ce complément de consultation se concrétise dans le cadre de la présente décision sous forme d'une 11^e annexe reprenant ces coûts de manière détaillée. Les points de vue reçus par l'Institut peuvent se résumer comme suit :

En premier lieu, Belgacom se plaint que l'Institut n'aurait pas respecté les règles de confidentialité requises, du fait de la publication par l'Institut de la structure de la motivation donnée par Belgacom. Belgacom proteste également que l'Institut s'est trompé de taux horaires pour les hourly manpower costs. Belgacom proteste enfin sur le mode de fixation des prix des splitters, sur la réduction drastique opérée par l'Institut en matière de "fixed operational costs" et sur l'abaissement du taux de "mark up".

A cela, en ce qui concerne la confidentialité, l'Institut répond que l'Institut n'a pas communiqué les chiffres de motivation de Belgacom mais les chiffres proposés par l'Institut dans le cadre de la consultation. En ce qui concerne les hourly manpower costs, l'Institut confirme que ce sont bien les coûts horaires fixés par l'Institut dans le cadre BRIO 2004 qui ont été repris par l'Institut. En ce qui concerne les modes de fixation des différents prix, l'Institut remarque que sa décision (cfr supra et infra) est fondée, est motivée et est opérée sur base de données objectives. L'Institut remarque aussi que Belgacom n'a pas saisi l'opportunité, dans le cadre de la consultation, de réagir concrètement, chiffres et détails à l'appui, aux chiffres proposés par l'Institut. Par exemple, les chiffres de Belgacom en ce qui concerne le mark up sur matériaux ne sont pas documentés du tout, et c'est sur une base conservatoire que l'Institut a fixé les pourcentages à prendre en compte. Les chiffres de Belgacom en ce qui concerne les operational cost ne sont pas motivés non plus et c'est de nouveau sur une base conservatoire, sur base de contre-propositions dans le cadre responsif de la consultation, dans un cadre de « coûts acceptés » et d'obligation de minimalisation de ces coûts du chef de Belgacom que l'Institut a basé la présente décision.

En ce qui concerne les bénéficiaires ayant produit une réponse à la consultation, les éléments suivants sont mentionnés :

- demande d'application rétroactive de la présente décision : A cela, l'Institut répond que ceci n'est pas retenu pour des motifs réglementaires.
- Demande d'adaptation des longueurs forfaitaires moyennes retenues dans le modèle de calcul : Un bénéficiaire relève que cette longueur est supérieure de 50 % à celle réelle de moyenne considérée pour les colocalisations effectives de ce bénéficiaire. A cela, l'Institut répond que ceci est une conséquence normale d'un système forfaitaire de moyennes retenues en ce sens que tantôt un bénéficiaire se situe au delà de cette moyenne, tantôt en deçà de cette moyenne. Dans le cadre de la présente décision, l'Institut ne saisit pas l'opportunité de revoir cette moyenne.
- Coûts des splitters : plusieurs bénéficiaires relèvent que le coût retenu par l'Institut est conservatoire. A cela, l'Institut répond qu'effectivement sa position est conservatoire.
- Coûts des blocs, câbles, trays et travaux y relatifs : plusieurs bénéficiaires fournissent des devis alternatifs en vue de montrer le caractère "haut" des tarifs de Belgacom. A cela l'Institut répond qu'il en est tenu compte, de manière conservatoire, dans la présente décision.
- Coût des "fixed operational costs" : un bénéficiaire relève le caractère exagéré de ces coûts face à une nécessité d'efficacité, malgré les adaptations déjà opérées par l'Institut dans le projet de décision soumis à consultation. A cela, l'Institut répond qu'il en est tenu compte de manière conservatoire, dans la présente décision.

- Un bénéficiaire a proposé de ne tenir en compte que des blocs "non HF" vu que les câbles utilisés par Belgacom dans le cadre Raw copper type 2 sont du type FTP et non STP. A cela l'Institut répond que Belgacom a le droit de choisir une position conservatoire quant au choix des blocs utilisés, vu que les paires de raw copper type 2 pourraient être utilisées dans un cadre ADSL2, ADSL2+, VDSL ou VDSL2.
- Un bénéficiaire applaudit le caractère transparent du modèle de coût utilisé et communiqué par l'Institut au marché.

3. MODIFICATION A OPERER.

3.1. Modifications aux textes des documents

Dans la mesure où aucune modification de texte n'a été proposée par Belgacom dans les divers documents (Annex H 1.2. tot en met Annex H 1.5., alsmede de documenten Annex H 2.2. tot en met Annex H 2.5., van BRUO 2004) par rapport à ces mêmes documents dans leur version telle qu'approuvée dans le cadre BRUO 2003, aucune modification de texte n'est à opérer dans ces divers documents dans le cadre de la présente décision.

3.2. Modifications quant aux pricing

Dans un esprit de compromis avec Belgacom, l'Institut décide de suivre scrupuleusement la structure de la motivation donnée par Belgacom (cfr courriers de Belgacom à l'Institut du 30 septembre 2003 et 07 novembre 2003), et de ne modifier que des chiffres dans cette structure. En vue de rendre cette structure transparente vis-à-vis du marché, celle-ci est donnée en annexe de la présente décision (11 annexes) comprenant également les prix fixés par l'Institut, ainsi que la motivation détaillée de l'Institut des amendements décidés par l'Institut par rapport aux prix proposés par l'Institut dans le cadre du projet de décision donné en consultation le 16 juillet 2004, avec un complément donné le 06 août 2004.

Pour décision du Conseil :

G. Denef
Membre du Conseil

C. Rutten
Membre du Conseil

M. Van Bellinghen
Membre du Conseil

E. Van Heesvelde
Président du Conseil

Date : 31 août 2004

Prix fixés par l'Institut

Annexe 1

Prix fixé par la présente décision du Conseil prix proposé lors de la consultation du 16 juillet 2004 motivation de la modification

blocs (y compris connectique, workforce et emplacement)		
100 pair block	249,91	249,91
48 pair block	189	210,23
Connect Block 100 p	175,54	175,54
Connect Block 48 p	163,75	163,75

adaptation au prix du marché

cabling (y compris installation workforce and tray)		
Blgc Cable 24 paires (par mètre)	5,33	5,33
testing (per 24 p cable)	0	4,31

selon le prix du marché ce prix est couvert par l'installation du

			câble
Blgc Cable 100 pairs (par mètre)	8,11	8,11	
testing (per 100 p cable)	0	17,23	selon le prix du marché ce prix est couvert par l'installation du câble
Beneficiary Tie Cable 24 pairs (par mètre)	3,24	3,24	

fixed operational costs			
Operational costs Blgc delivered cable	323,66	601,2	voir feuille 'Detail of operationnal costs'
Operational costs Beneficiary Tie Cabling delivered Blgc works raw copper	294,13	417,975	voir feuille 'Detail of operationnal costs'
Operational specific costs Beneficiary Tie Cabling Delivery	129,21	191,69	voir feuille 'Detail of operationnal costs'
Operational costs Beneficiary Tie Cabling delivered Blgc works shared pair	427,71	725,05	voir feuille 'Detail of operationnal costs'

billing			
	billing	3,72	3,72

fixed per order cost for Tie cabling related testing			
		188,05	188,05

Annexe 2

Raw Copper in LEX's for Physical Colocation

	building	LEX	AGE	LEX	AGE	LEX	AGE	LEX	AGE
SD 2030	cable type	100 pairs	100 pairs	24 pairs	24 pairs	24 pairs	24 pairs	24 pairs	24 pairs
	users	100	100	96	96	48	48	24	24
100 pair block	249,91	1	1						
48 pair block	189			2	2	1	1	1	1
Blgc Cable 24 pairs	5,33			200	360	100	180	50	90
testing (per 24 p cable)	0			4	4	2	2	1	1
Blgc Cable 100 pairs	8,11	50	90						
testing (per 100 p cable)	0	1	1						
Operational costs Blgc delivered cable	323,66	1	1	1	1	1	1	1	1
billing	3,72	1	1	1	1	1	1	1	1
total Blocks and Tie Cabling		982,79	1307,19	1771,38	2624,18	1049,38	1475,78	782,88	996,08

Annexe 3

Raw Copper in LEX's for Distant Colocation

	building	LEX	AGE	LEX	AGE	LEX	AGE	LEX	AGE
SD 2035	cable type	100 pairs	100 pairs	24 pairs	24 pairs	24 pairs	24 pairs	24 pairs	24 pairs
	users	100	100	96	96	48	48	24	24
100 pair block	249,91	1	1						
48 pair block	189			2	2	1	1	1	1
Connect Block 100 p	175,54	1	1						
Connect Block 48 p	163,75			2	2	1	1	1	1
Blgc Cable 24 pairs	5,33			200	360	100	180	50	90
testing (per 24 p cable)	0			4	4	2	2	1	1
Blgc Cable 100 pairs	8,11	50	90						
testing (per 100 p cable)	0	1	1						
Operational costs Blgc delivered cable	323,66	1	1	1	1	1	1	1	1
billing	3,72	1	1	1	1	1	1	1	1
total Blocks and Tie Cabling		1158,33	1482,73	2098,88	2951,68	1213,13	1639,53	946,63	1159,83

Annexe 4

Raw Copper in LEX's for Physical and Distant Colocation using Beneficiary delivered Tie cabling

	building	LEX	AGE	LEX	AGE	LEX	AGE	LEX	AGE
SD 2040	cable type	24 pairs	24 pairs	24 pairs	24 pairs	24 pairs	24 pairs	24 pairs	24 pairs
	users	96	96	48	48	96	96	48	48
48 pair block	189	2	2	1	1	2	2	1	1
Connect Block 48 p	163,75					2	2	1	1
testing (per 24 p cable)	0	4	4	2	2	4	4	2	2
Beneficiary Tie Cable 24 pairs	3,24	200	360	100	180	200	360	100	180
Operational costs Beneficiary Tie Cabling delivered Blgc works raw copper	294,13	1	1	1	1	1	1	1	1
billing	3,72	1	1	1	1	1	1	1	1
Operational specific costs Beneficiary Tie Cabling Delivery	129,21	1	1	1	1	1	1	1	1
total Blocks and Tie Cabling		1453,06	1971,46	940,06	1199,26	1780,56	2298,96	1103,81	1363,01

Annexe 5

Raw Copper in LDC's for
Physical and Distant Colocation

	building	LDC	LDC
SD 2045	cable type	24 pairs	24 pairs
	users	48	48
48 pair block	189	1	1
Connect Block 48 p	163,75		1
Blgc cable 24 p	5,33	28	28
testing (per 24 p cable)	0	2	2
Operational costs Blgc delivered cable	323,66	1	1
billing	3,72	1	1
total Blocks and Tie Cabling		665,62	829,37

Annexe 6

Shared Pair in LEX's for Physical Colocation

	building	LEX	AGE	LEX	AGE
SD 3030	cable type	24 pairs	24 pairs	24 pairs	24 pairs
	users	48	48	24	24
48 pair block	189	2	2	1	1
Blgc Cable 24 p	5,33	300	380	150	190
testing (per 24 p cable)	0	2	2	1	1
Operational costs Blgc delivered cable	323,66	1	1	1	1
billing	3,72	1	1	1	1
total Blocks and Tie Cabling		2304,38	2730,78	1315,88	1529,08

Annexe 7

Shared Pair in LEX's for Distant Colocation

	building	LEX	AGE	LEX	AGE
SD 3035	cable type	24 pairs	24 pairs	24 pairs	24 pairs
	users	48	48	24	24
48 pair block	189	2	2	1	1
Connect Block 48 p	163,75	1	1	1	1
Blgc cable 24 p	5,33	300	380	150	190
testing (per 24 p cable)	0	2	2	1	1
Operational costs Blgc delivered cable	323,66	1	1	1	1
billing	3,72	1	1	1	1
total Blocks and Tie Cabling		2468,13	2894,53	1479,63	1692,83

Annexe 8

Shared Pair in LEX's for Physical and Distant Colocation using Beneficiary delivered Tie cabling

	building	LEX	AGE	LEX	AGE	LEX	AGE	LEX	AGE
SD 3040	cable type	24 pairs	24 pairs	24 pairs	24 pairs	24 pairs	24 pairs	24 pairs	24 pairs
	users	48	48	24	24	48	48	24	24
48 pair block	189	2	2	1	1	2	2	1	1
Connect Block 48 p	163,75					1	1	1	1
Blgc cable 24 pairs	5,33	200	200	100	100	200	200	100	100
testing (per 24 p cable)	0	6	6	3	3	6	6	3	3
Beneficiary Tie Cable 24 pairs	3,24	100	180	50	90	100	180	50	90
Operational costs Beneficiary Tie Cabling delivered Blgc works shared pair	427,71	1	1	1	1	1	1	1	1
billing	3,72	1	1	1	1	1	1	1	1
Operational specific costs Beneficiary Tie Cabling Delivery	129,21	1	1	1	1	1	1	1	1
total Blocks and Tie Cabling		2328,64	2587,84	1444,64	1574,24	2492,39	2751,59	1608,39	1737,99

Annexe 9

Shared Pair in LDC's for
Physical and Distant Colocation

	building	LDC	LDC
SD 3045	cable type	24 pairs	24 pairs
	users	24	24
48 pair block	189	1	1
Connect Block 48 p	163,75		1
Blgc cable 24 p	5,33	42	42
testing (per 24 p cable)	0	3	3
Operational costs Blgc delivered cable	323,66	1	1
billing	3,72	1	1
total Blocks and Tie Cabling		740,24	903,99

Annexe 10

Pricing des splitters

1.1. Default Standard Order

1.1.1. Installation fee for the splitters

48 splitters (Shared Access PSTN/ISDN)

partie cartes (6 cartes)	administration fee	0	
	site survey	0	
	installation et transport matériel	61,973381 810	y compris racks pro rata
	somme	871,97338	871,9734
partie rack et subracks	administration fee	227,73813	
	site survey	37,388954	
	installation et transport matériel	361,69979 0	compris dans partie cartes
	somme	626,8269	
	<i>grande somme</i>	<u>1498,8</u>	

1.1.2. Recurrent fee for the splitters

48 splitters (Shared Access PSTN/ISDN)

partie cartes (6 cartes)	coût de réparation	2,6342819	
	assurance	0,0652457	
	contrat de maintenance	0	
	matériel	0	
	coût de l'occupation de l'espace	8,2331141	
	somme (Eur / mois)	10,932642	
	<u>"grande somme" Eur/an</u>		<u>131,1917</u>

1.2. Non Standard Orders

1.2.1. Installation fee for the splitters

24 splitters (Shared Access PSTN/ISDN)

partie cartes (3 cartes)	administration fee	0	
	site survey	0	
	installation et transport	47,09977	

	matériel	405	y compris racks pro rata
	somme	452,09977	452,0998
partie rack et subracks	administration fee	113,86906	
	site survey	18,694477	
	installation et transport	180,84989	
	matériel	0	compris dans partie cartes
	somme		313,4134
	<u>grande somme</u>		<u>765,5132</u>

1.2.2. Recurrent fee for the splitters

24 splitters (Shared Access PSTN/ISDN)

partie cartes (3 cartes)	coût de réparation	1,3171409	
	assurance	0,0326228	
	contrat de maintenance	0	
	matériel	0	
	coût de l'occupation de l'espace	4,1165571	
	somme (Eur / mois)	5,4663208	
	<u>"grande somme" Eur/an</u>		<u>65,59585</u>

Annexe 11

Details of fixed operationnal costs								
						Prix fixé par la présente décision du Conseil	prix proposé lors de la consultation du 16 juillet 2004	motivation de la modification
A1 Fixed Operational Costs Belgacom delivered tie cabling Raw Copper								
	Minutes		Level	Cost	Cost			
Order intake, Planning and Follow up CBU	20		1	€29,40	€27,80			adaptation du hourly manpower cost (CBU au lieu de ANS)
Follow up ANS and verification of works done	45		1	€62,55	€83,40			obligation d'efficacité du chef de Belgacom
Work Order Creation	10		2A	€5,13	€9,89			obligation d'efficacité du chef de Belgacom
Communication to Technical Teams	10		2B	€7,21	€12,55			obligation d'efficacité du chef de Belgacom
Control of the delivery at the installation site	0		2A	€0,00	€13,20			double emploi avec le point "follow up ANS and verification of works done"
Bring the reel to the right location within the building of the installation site	0		2A	€0	€0			
Cleaning and preparation of the passage for the cable and cable tray	60		2A	€39,59	€39,59			

Introduction in SAP + follow-up	15	2A	€9,90	€13,20	obligation d'efficacité du chef de Belgacom
Creation of file & adaptation of technical databases	15	2A	€9,90	€13,20	obligation d'efficacité du chef de Belgacom
Labeling	20	2A	€13,20	€13,20	
Cleaning after installation	0	2A	€0,00	€13,20	double emploi avec le point "cleaning and preparation of the passage for the cable and cable trav", obligation d'efficacité du chef de Belgacom
Close work order	20	2A	€13,20	€13,20	
Reporting to Beneficiary	0		€0,00	€41,70	double emploi avec le "close work order" et obligation d'efficacité du chef de Belgacom
This operational cost totals an amount of :			€190,08	€294,13	
A2 Handling of reels					
	Minutes	Level	Cost	Cost	
Handling of the reel in the central cable warehouse	90	2A	€5,94	€59,39	obligation d'efficacité du chef de Belgacom et possibilité d'exécution groupée (aussi avec reels de Belgacom), ici exécution prise en moyenne de 10 par opération.
Transport of the reel to Pick-Up (PU) area			€3,22	€32,23	obligation d'efficacité du chef de Belgacom et possibilité d'exécution groupée (aussi avec reels de Belgacom), ici exécution prise en moyenne de 10 par opération.
Handling of the reel in PU area (2 persons)	40	2A	€26,39	€39,59	obligation d'efficacité du chef de Belgacom
Transport of the reel to the installation site			€32,23	€32,23	

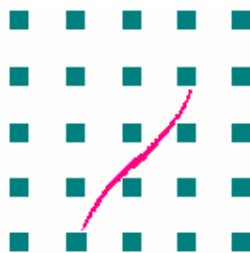
Handling of the reel at the installation site (2 persons)	40	2A	€26,39	€39,59	obligation d'efficacité du chef de Belgacom
Transport of the empty reel to PU area			€32,23	€32,23	
Handling of the empty reel at PU area (2 persons)	60	2A	€3,96	€39,59	obligation d'efficacité du chef de Belgacom et possibilité d'exécution groupée (aussi avec reels de Belgacom), ici exécution prise en moyenne de 10 par opération.
Transport of the empty reel to the central warehouse			€3,22	€32,23	obligation d'efficacité du chef de Belgacom et possibilité d'exécution groupée (aussi avec reels de Belgacom), ici exécution prise en moyenne de 10 par opération.
This operational cost totals an amount of			€133,58	€307,08	
A3 Fixed operational costs Beneficiary Delivered Tie Cabling Raw Copper & Shared Pair					
	Minutes	Level	Cost	Cost	
Handling of the reel in the predefined area	20	2A	€13,20	€19,80	obligation d'efficacité du chef de Belgacom
Transport of the reel to the installation site			€32,23	€32,23	
Handling of the reel at the installation site	40	2A	€26,39	€39,59	obligation d'efficacité du chef de Belgacom
Transport of the reel to the predefined area			€32,23	€32,23	
This operational cost totals an amount of			€104,05	€123,85	

A4 Fixed Operational Costs related to Beneficiary Tie Cabling Delivery at the predefined area						
	Minutes	Level	Cost	Cost		
Registration and planning linked to delivery by the Beneficiary of his Tie Cabling	20	2A	€13,20	€13,20		
Transfer of Belgacom supervisor to the predefined area	60	2B	€50,18	€50,18		
and back						
Reception of delivery + approval on quantity	20	2B	€16,73	€25,09		obligation d'efficacité du chef de Belgacom
Administrative processing of the delivery	15	2B	€12,55	€16,72		obligation d'efficacité du chef de Belgacom
Registration and planning linked to pick-up empty reel	15	2A	€9,90	€13,20		obligation d'efficacité du chef de Belgacom
Transfer of Belgacom supervisor to the PU area and back			€0	€0		
Hand over of empty reel to Beneficiary	20	2B	€16,73	€50,18		obligation d'efficacité du chef de Belgacom
Registration and planning linked to pick-up empty reel	0	2A	€0,00	€13,20		double emploi avec "Registration and planning linked to delivery by the Beneficiary of his Tie Cabling"
Keep Reel of Beneficiary in stock			€9,92	€9,92		
This operational cost totals an amount of			€129,21	€191,69		

DÉCISION DU CONSEIL DE L'IBPT CONCERNANT L'OFFRE DE RÉFÉRENCE DE BELGACOM POUR L'ACCÈS DÉGROUPE À LA BOUCLE LOCALE

version 2004

Trouble Ticket First Time use



I B P T

INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TELECOMMUNICATIONS

Décidé par le Conseil le 31 août 2004

Tél. 02 226 88 88

IBPT - Tour Astro - Avenue de l'Astronomie 14, boîte 21 - 1210 Bruxelles
Fax: 02 226 88 77

<http://www.ibpt.be>

page blanche

TABLE DES MATIERES

CHAPITRE 1ER. INTRODUCTION	2
1. HISTORIQUE.....	2
2. OBJET DE LA PRESENTE DECISION	2
3. ADAPTATION DE L'OFFRE DE REFERENCE A LA PRESENTE DECISION.....	2
CHAPITRE 2. MODIFICATION A APPORTER AUX ANNEXES G 1 ET G 2.....	3
1. MOTIVATION DE LA MODIFICATION IMPOSEE.....	3
2. CADRE REGLEMENTAIRE	4
3. MODIFICATION A OPERER.	5
<i>Modifications aux textes des documents Annex G 1 et Annex G2</i>	<i>6</i>

CHAPITRE 1ER. INTRODUCTION

1. HISTORIQUE

En date du 23 décembre 2003, le Conseil de l'Institut a pris une décision concernant l'offre de référence de Belgacom pour l'accès dégroupé à la boucle locale - version 2004.

Suite à des réunions multilatérales publiques de follow up, il est apparu opportun de préciser les choses en matière de basic SLA dans le cas de trouble tickets ouverts alors que la ligne est utilisée pour la première fois.

2. OBJET DE LA PRESENTE DECISION

2.1. L'objet de la présente décision est de préciser les choses en matière de basic SLA dans le cas de trouble tickets ouverts alors que la ligne est utilisée pour la première fois.

2.2. La raison d'être de la présente décision est de préciser ces choses vu que Belgacom, en matière de provisionning, ne prévoit pas de procédure spécifique de "repair" en matière de "bad provisionning", et que le bénéficiaire est obligé d'ouvrir un ticket de "repair" alors que dans ces cas il est apparu opportun de constater, du chef du bénéficiaire, que régulièrement la ligne ne fonctionne pas alors même que Belgacom l'a déclarée "implementation done".

3. ADAPTATION DE L'OFFRE DE REFERENCE A LA PRESENTE DECISION

3.1. Deze beslissing is, overeenkomstig de toepasselijke wettelijke bepalingen, bindend voor Belgacom.

3.2. De documenten Annex G 1 en Annex G 2 van BRUO 2004 moeten integraal aangepast worden aan de bepalingen van deze beslissing.

Deze aanpassingen moeten gebeuren ten laatste 10 werkdagen na de publicatie van deze beslissing, tenzij anders wordt bepaald.

Uiterlijk 10 werkdagen na de publicatie van deze beslissing bezorgt Belgacom herziene documenten Annex G 1 en G 2 van BRUO 2004 aan het Instituut.

Ten laatste een maand na de publicatie van deze beslissing, dient Belgacom een versie van de documenten Annex G 1 en G2 van BRUO 2004 te publiceren die integraal zijn aangepast aan de bepalingen van deze beslissing.

In ieder geval moet een begunstigde niet wachten op de publicatie van de aan deze beslissing aangepaste versie van de documenten Annex G 1 en G 2 van BRUO 2004. Hij heeft uiteraard de mogelijkheid om deze beslissing naast de nog niet aangepaste versie te leggen om zo te komen tot het aanbod waar hij recht op heeft.

CHAPITRE 2. MODIFICATION A APPORTER AUX ANNEXES G 1 ET G 2

1. MOTIVATION DE LA MODIFICATION IMPOSEE

Le point de départ est constitué de mentions de la part de bénéficiaires du fait que des lignes sont déclarées "implementation done" du chef de Belgacom alors que lors de la mise en service par les bénéficiaires il est constaté que la ligne ne fonctionne pas, et que donc il y a constat de "bad provisioning".

L'Institut considère donc opportun de préciser les choses en matière de basic SLA dans le cas de trouble tickets ouverts alors que la ligne est utilisée pour la première fois vu que Belgacom, en matière de provisioning, ne prévoit pas de procédure spécifique de "repair" en matière de "bad provisioning", et que le bénéficiaire est obligé d'ouvrir un ticket de "repair" alors que dans ces cas il est apparu opportun de constater, du chef du bénéficiaire, que régulièrement la ligne ne fonctionne pas alors même que Belgacom l'a déclarée "implementation done".

Dans ces cas, il est clair, pour autant que la responsabilité du bénéficiaire ou du user ne soit pas engagée, et pour autant qu'il n'y ait pas de situation de force majeure, que la ligne ne peut pas être considérée comme avoir été mise en service par Belgacom et que le timer "implementation done" doit être reconsidéré au moment où le "repair" du au "bad provisioning" a été clôturé du chef de Belgacom. De plus, dans le cadre d'une automatisation via un secured electronic mail system, la clôture d'un trouble ticket doit être confirmée de la même manière que celle d'une implementation done normal sans ouverture de trouble ticket. En effet, en ce qui concerne le bénéficiaire, son système de gestion de mise en service de lignes doit recevoir ces messages de manière similaire, en vue de pouvoir gérer ces clôtures de trouble ticket d'une manière similaire à des implementation done normaux, puisque ces clôtures de trouble ticket sont en fait des implementation done différés.

De plus, il a paru opportun, dans un cadre de basic SLA, à l'Institut de préciser que les "provisioning timer escalation" sont évidemment à considérer en tenant compte du véritable "implementation done", à savoir celui au moment où le "repair" du au "bad provisioning" a été clôturé du chef de Belgacom. Il est cependant clair que la durée (en jours moins un) entre le premier (fautivement) implementation done donné par Belgacom et l'ouverture du trouble ticket ne peut pas être prise en compte pour le calcul du provisioning timer escalation, vu que Belgacom ne sait réparer une faute que lorsqu'elle a effectivement été signalée comme ligne ne fonctionnant pas alors qu'elle le devrait vu la réception d'un message implementation done par le bénéficiaire.

L'Institut estime aussi opportun de mentionner que l'ouverture d'un trouble ticket implique l'application des timers ad hoc en ce qui concerne la réparation effective de ces trouble tickets. En l'occurrence, les timers et escalation timers de basic SLA, d'improved SLA ou d'autres SLA conclus entre Belgacom et le Bénéficiaire, le cas échéant, sont d'application.

2. CADRE REGLEMENTAIRE

L'article 3.1. du Règlement (CE) N° 2887/2000 du Parlement européen et du Conseil du 18 décembre 2000 relatif au dégroupage de l'accès à la boucle locale stipule qu'il incombe à Belgacom de mettre à jour régulièrement son offre de référence.

L'article 4.2.a) du Règlement permet à l'IBPT d'imposer des modifications de l'offre de référence, lorsque ces modifications sont justifiées.

L'article 4.3 du Règlement permet à l'IBPT d'intervenir de sa propre initiative, lorsque cela se justifie, pour assurer la non-discrimination, une concurrence équitable ainsi que l'efficacité économique et le plus grand bénéfice pour les utilisateurs.

L'article 108bis de la Loi du 21 mars 1991 permet à l'IBPT de prendre les mesures nécessaires pour assurer une concurrence réelle sur le marché de l'accès dégroupé à la boucle locale.

Pour répondre aux exigences d'information de l'article 19, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges, le Conseil de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications a publié la présente décision (dans une version "projet") en date du 06 août 2004 et a invité les personnes directement et personnellement concernées par celui-ci à faire valoir leur point de vue.

En ce qui concerne Belgacom :

Belgacom conteste l'opportunité de cette décision en terme d'absence d'analyse et de motivation réelle. L'Institut répond que l'opportunité de la présente décision est claire dans la mesure où Belgacom, en matière de provisionning, ne prévoit pas de procédure spécifique de "repair" en matière de "bad provisionning", et que le bénéficiaire est obligé d'ouvrir un ticket de "repair" alors que dans ces cas il est apparu opportun de constater, du chef du bénéficiaire, que régulièrement la ligne ne fonctionne pas alors même que Belgacom l'a déclarée "implementation done". Ceci n'est pas sujet à contestation du chef de Belgacom et est pour l'Institut une opportunité suffisante pour donner la présente décision.

Belgacom demande que cette décision ne soit effective qu'après un temps raisonnable, sans toutefois proposer de temps concret. A cela l'Institut répond que ceci n'est pas opportun vu qu'une procédure fax peut toujours être utilisée pour confirmer la clôture de trouble ticket ouverts dans ce contexte, et vu le fait que Belgacom déclare lui même qu'il s'agit ici de cas rares et exceptionnels.

Belgacom mentionne qu'une durée de cinq jours ouvrables est bien longue pour donner l'opportunité au bénéficiaire d'ouvrir un trouble ticket pour une ligne si ce temps est effectivement compté dans le calcul du provisionning timer escalation alors que Belgacom n'a pas connaissance, selon Belgacom, du non fonctionnement de la ligne. Pour que ces cinq jours soient acceptables par Belgacom, Belgacom demande avec insistance que le temps entre le implementation done donné fautivement par Belgacom et l'ouverture du trouble ticket ne soit pas comptée dans le calcul du

provisionning timer escalation. A cela l'Institut répond que cette demande est fondée et a été intégrée dans la présente décision. Belgacom mentionne un risque accru d'accroissement de wrongfull repair request. A cela l'Institut répond que Belgacom mentionne lui même que le nombre de lignes avec implementation done donné fautivement est faible. Belgacom mentionne qu'il existe des cas où sa responsabilité n'est pas engagée alors même que la faute n'est pas du ressort du bénéficiaire ou de son client. A cela l'Institut répond que dans ces cas, il s'agit soit de force majeure (cas prévus dans la présente décision) ou de cas où la responsabilité de sous-traitants de Belgacom, ou de personnes physiques ou morales contre lesquelles Belgacom a une possibilité de recours que le Bénéficiaire n'a pas, est engagée. L'argumentation de Belgacom est donc vaine.

Belgacom mentionne que l'application de la présente décision peut engendrer des compensations importantes, pouvant prendre, selon Belgacom, le caractère de "private straf". Ces montants deviennent alors, selon Belgacom, excessifs par rapport au dommage subi par le Bénéficiaire. A cela l'Institut répond qu'il est du ressort de Belgacom de veiller à ce que ces compensations ne soient pas d'application, et que, de toute façon, un dommage commercial, voire moral, voire direct peut être très élevé du chef du bénéficiaire ou de son client. De plus, l'Institut répond qu'il faut éviter un scénario où Belgacom serait tenté de construire une stratégie où le paiement d'une compensation au bénéficiaire serait considéré comme avantageux pour Belgacom par rapport au respect normal par Belgacom des engagements du SLA vu que le dommage subi par le Bénéficiaire (par exemple la perte d'un client, le cas échéant potentiel) est plus grand que le désavantage pour Belgacom de payer une compensation.

En ce qui concerne les autres répondants à la consultation :

Trois répondants applaudissent la décision, en mentionnant que celle-ci est de nature à veiller à un provisionning correct des lignes.

Un répondant ajoute que lorsqu'un trouble ticket est ouvert pour une ligne pour laquelle un improved SLA est d'application, cet improved SLA reste d'application ici aussi. L'Institut répond à cela que cela va de soi.

Ce même répondant demande que dans le cadre d'une automatisation via un secured electronic mail system, la clôture d'un trouble ticket doit être confirmée de la même manière que celle d'une implementation done normal sans ouverture de trouble ticket. En effet, en ce qui concerne le bénéficiaire, son système de gestion de mise en service de lignes doit recevoir ces messages de manière similaire, en vue de pouvoir gérer ces clôtures de trouble ticket d'une manière similaire à des implementation done normaux, puisque ces clôtures de trouble ticket sont en fait des implementation done différés. A cela, l'Institut répond que cette demande est fondée et a été intégrée dans la présente décision.

3. MODIFICATION A OPERER.

Modifications aux textes des documents Annex G1 et Annex G2

En prenant comme référence le document Annex G1 Raw copper Basic Service level agreement dans sa version 2.0 du 01/01/2004, et le document Annex G2 Shared pair Basic Service level agreement dans sa version 3.0 du 09/02/2004, tous deux approuvés par l'Institut en date du 19/03/2004, un point 4.1.3. est à ajouter à chacun de ces documents, avec comme titre "Trouble ticket 'first time use' " et comme texte :

"If a trouble ticket is opened in a time-window of five working days after the implementation done timer has been notified to the Beneficiary by Belgacom, and the trouble has a cause excluding the cases in which Beneficiary or its user is responsible or in the case of force majeure, the first issued implementation done timer is nullified and considered to be wrongfully issued.

Only the closing of the trouble ticket determines the provisioning done timer.

This closing is to be confirmed by sending a message through the secured electronic e-mail system or by sending a fax as a backup procedure, applying the same timer as the normal implementation done timer.

The provisioning timer escalation is calculated taking into account the date of closing of the trouble ticket, excluding the days (except one) between the implementation done timer that was wrongfully issued by Belgacom and the opening of the trouble ticket."

Pour décision du Conseil :

G. Denef
Membre du Conseil

C. Rutten
Membre du Conseil

M. Van Bellinghen
Membre du Conseil

E. Van Heesvelde
Président du Conseil

Date : 31 août 2004