



**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN EN
TELECOMMUNICATIE**

**BESLUIT VAN DE RAAD VAN HET BIPT
VAN 24 APRIL 2007
MET BETREKKING TOT
HET BRUO ADDENDUM VAN 22 FEBRUARI 2007**

Inhoudsopgave

Introductie	3
Toepasselijk reglementair kader	3
DE REGLEMENTAIRE BEPALINGEN	3
HET ARREST VAN HET HOF VAN BEROEP	4
<i>Interpretatie van dit arrest door de marktspelers</i>	5
<i>Interpretatie BIPT</i>	5
Een nieuw forecasting & SLA mechanisme	6
SITUATIE MET DE INSTALLATIETIMERS	6
HET NIEUWE FORECASTING MECHANISME	8
DE NIEUWE TIMERS	8
COMPENSATIONS	9
SUIVI DU SLA	9
REACTIES TIJDENS DE CONSULTATIE + OPMERKINGEN VAN BELGACOM	10
<i>Forecasts</i>	10
<i>SLA timers</i>	10
DE HERZIENING VAN HET NIEUWE MECHANISME	11
Planning & Operations (Annex E)	12
AANPASSINGEN AAN DE ANNEX PLANNING & OPERATIONS	12
<i>De alignering met het BROBA 2007 besluit</i>	12
<i>Bijkomende aanpassingen als gevolg van de consultatie</i>	13
Basic SLA (annex G1)	19
SPECIFIEKE SITUATIES	19
<i>Laattijdige opleveringen</i>	19
<i>Stop clock</i>	19
<i>Client Absent</i>	20
AANPASSINGEN AAN DE ANNEX BASIC SLA	20
Financiële garanties	21
SNA	21
Toepassing van deze beslissing	22
Beroepsmogelijkheden	23

INTRODUCTIE

Op 16 februari 2007 ontving het BIPT vanwege Belgacom een addendum aan het BRUO aanbod. Hiermee wou Belgacom een aantal zaken reguleren die reeds in vroegere beslissingen omtrent BRIO en BROBA werden vastgelegd:

- Financiële garanties in overeenstemming met BRIO en BROBA
- Forecasting en Basic SLA in lijn met BROBA

Daarnaast werd ook het jaarlijkse karakter uit BRUO verwijderd als gevolg van de uitspraak van het Hof van Beroep van 12 maart 2005 en 15 juni 2006 betreffende BRUO 2004.

Wat betreft de nieuwe forecasting en Basic SLA heeft het BIPT reeds in het kader van de BROBA 2007 beslissing een eerste consultatie gelanceerd van 3 tot 18 oktober 2006. Dit leidde tot een ontwerpbesluit op 31 oktober 2006. Het Instituut ontving toen antwoorden van Belgacom, het Platform, Colt, Mobistar en Scarlet. Het BROBA2007 besluit werd op 29 november 2006 door de Raad van het BIPT goedgekeurd.

Omtrent de financiële garanties heeft het Instituut reeds een raadpleging gelanceerd op 29 september 2006 na het ontvangen van een addendum bij het Belgacom referentie-interconnectieaanbod op 11 september 2006. Op basis van deze raadpleging heeft het Instituut de mening van de sector in rekening genomen voor de definitieve beslissing op 10 januari 2007.

Sinds de raadpleging betreffende de nieuwe SLA voorwaarden voor het BROBA referentieaanbod heeft het Instituut verschillende klachten gekregen over vertragingen bij installaties waarvoor een vastgelegde afspraak gemist wordt. Deze afspraak vindt niet plaats omdat de installateur van Belgacom niet opdaagt ofwel omdat de klant niet thuis is.

Het voorliggende besluit werd ter consultatie gelanceerd door de Raad van het BIPT op 7 maart 2007. Het Instituut ontving antwoorden van Belgacom, het Platform, Colt en Scarlet. Het BIPT besprak op 16 april 2007 de consultatiereacties met Belgacom alvorens zich een definitieve mening te vormen.

TOEPASSELIJK REGLEMENTAIR KADER

DE REGLEMENTAIRE BEPALINGEN

Overeenkomstig 162 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie wordt het ontwerp van referentieaanbod van Belgacom in eerste instantie beoordeeld aan de hand van de volgende reglementaire bepalingen :

1. De verordening (EG) Nr. 2887/2000 van het Europees parlement en de Raad van 18 december 2000 inzake de ontbundeling van het aansluitnet:

“Artikel 4 Toezicht door de nationale regelgevende instanties

1. De nationale regelgevende instantie zorgt ervoor dat de tarieven voor ontbundelde toegang tot het aansluitnet bevorderlijk zijn voor eerlijke en duurzame concurrentie.

2. De nationale regelgevende instantie kan:

a) in gerechtvaardigde gevallen wijzigingen van het referentieaanbod voor de ontbundelde toegang tot het aansluitnetwerk en bijbehorende faciliteiten opleggen, met inbegrip van tariefwijzigingen; en
b) van de aangemelde exploitanten relevante informatie voor de uitvoering van deze verordening verlangen.

3. De nationale regelgevende instantie kan, indien dit gerechtvaardigd is, op eigen initiatief optreden om non-discriminatie, eerlijke concurrentie, economische doeltreffendheid en een maximaal nut voor de gebruikers te waarborgen.”

2. de artikelen 106, § 1, 5°, 108bis en 109ter, § 3, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven

Artikel 106, § 1, 2de lid, bepaalt :

"Bij elke verhoging van de tarieven met betrekking tot die diensten waarvoor die operatoren over een sterke positie op de betrokken markt beschikken, delen de organisaties met een sterke positie op de betrokken markt aan het Instituut, op de wijze bepaald door de Koning op advies van het Instituut, voorafgaandelijk de elementen mee die het mogelijk maken de overeenstemming van de tariefverhogingen met de toepasselijke reglementaire verplichtingen te beoordelen."

108bis, § 3 :

"§ 3. Het Instituut neemt alle nodige maatregelen om een werkzame mededinging op de markt voor ontbundelde toegang tot het aansluitnet te verzekeren."

HET ARREST VAN HET HOF VAN BEROEP

In het arrest 2004/AR/2657 van 15 juni 2006 stelt het Hof van Beroep in punt 15 :

"Les dispositions du règlement prévoient l'obligation dans le chef de tout opérateur désigné par les ARN comme puissant sur le marché de la fourniture de réseaux téléphoniques publics fixes aux termes de l'annexe 1. première partie, de la directive 97/33/CE ou de la directive 98/10/CE de publier à partir du 31 décembre 2000 et de tenir à jour une offre de référence pour l'accès dégroupé à la boucle locale. Elles habilitent les ARN à imposer des modifications de l'offre de référence, y compris les prix, lorsque ces modifications sont justifiées au regard des objectifs du règlement.

L'article 4 du règlement ne limite pas dans le temps le pouvoir des ARN d'exiger des modifications de l'offre de référence publiée. En égard à la finalité du règlement, il ne fait aucun doute que les ARN doivent pouvoir imposer des modifications de l'offre de référence à tout moment et de leur propre initiative, à la lumière de la situation du marché et des informations dont elles disposent.

Un tel pouvoir exclut toute possibilité de soumettre l'offre de référence qui est publiée sous la responsabilité de l'opérateur puissant, à l'approbation préalable ou à l'accord de l'ARN. En effet, on ne peut sans verser dans l'incohérence, subordonner les effets de l'offre de référence à la constatation préalable par l'ARN de sa conformité avec la légalité et l'intérêt général pour une période déterminée et dans le même temps, doter à l'ARN du pouvoir de revenir sur sa décision au cours de cette même période déterminée en exigeant des

modifications de l'offre de référence approuvée : l'attribution de ce dernier pouvoir fait de l'approbation préalable une acte provisoire et réversible, et donc parfaitement inutile. "

Zodoende stelt het Hof van Beroep dat het jaarlijks karakter van het referentieaanbod niet houdbaar is. In de laatste alinea voegt het daaraan toe dat het voorafgaandelijk goedkeuren van een referentieaanbod voor een welbepaalde periode, onverenigbaar is met de bevoegdheid om toezicht te houden op de gebeurlijke actualiseringen van dit referentieaanbod.

Interpretatie van dit arrest door de markspelers

Ter volledigheid geven we hieronder allereerst de interpretaties van dit arrest door de verschillende markspelers die als onderdeel van hun consultatiereactie aan het BIPT werden overgemaakt.

Belgacom betwist de bevoegdheid van BIPT om aanpassingen aan het referentieaanbod op voorhand goed te keuren. Het Hof van Beroep heeft volgens Belgacom beslist dat het referentieaanbod - alsook de actualisering hiervan - niet onderworpen zijn aan de goedkeuring van het Instituut en dat het referentieaanbod wordt gepubliceerd onder de verantwoordelijkheid van de aangeduide operator (zie in het bijzonder het arrest van 15 juni 2006, n° 15). De verordening nr. 2887/2000 van de Raad en het Europese Parlement van 18 december 2000 voorziet trouwens geen enkele "a priori" controle van het referentieaanbod door de nationale autoriteiten. Belgacom wenst er dan ook op te wijzen dat het BRUO addendum van 22 februari 2006 reeds sinds 1 maart 2007 in voege is getreden.

Belgacom wenst er verder op te wijzen in het kader van haar bevoegdheden dat het hier een besluit m.b.t. de Markt 11 voor ontbundeling betreft en ze verwijzen hiervoor naar hun eerdere correspondentie in dit verband.

Het Platform gaat niet akkoord met de manier waarop BGC unilateraal het BRUO referentieaanbod wil aanpassen. BGC maakt een incorrecte interpretatie van het arrest. Het Hof van Beroep heeft gezegd dat BGC haar referentieaanbod up-to-date moet houden, maar dat wil totaal niet zeggen dat dit zonder controle van het BIPT kan gebeuren (§ 18) : "[] qu'en application du règlement 2887/2000, Belgacom est obligé de tenir son offre à jour et ce, sous le contrôle permanent de l'IBPT et que cette obligation est permanente."

Het Platform merkt ook op dat het Hof verwijst naar de EC reglementering 2887/2000, waarbij het duidelijk is dat er een supervisie van de regulator op de referentieaanbiedingen vereist is. Bijv. artikel 4 zegt duidelijk dat de NRA moet tussenkomen en aanpassingen van het referentieaanbod moet opleggen. Artikel 3.1 vermeldt de verplichting om een referentieaanbieding up-to-date te houden en dit moet gebeuren "under the supervisory control of the NRA" (see preamble 12). In dit opzicht, zegt het Hof van Beroep in haar arrest van 15 juni 2006 § 15: "Il résulte de ce qui précède que toute disposition nationale qui a pour effet de limiter dans le temps le pouvoir de l'ARN d'exiger des modifications de l'offre de référence est donc incompatible avec l'objet et la finalité du règlement." Voor het Platform is het overduidelijk dat het Hof van Beroep de nodige macht aan het BIPT geeft om aanpassingen aan het referentieaanbod op te leggen en dat BGC niet unilateraal aanpassingen kan doorvoeren.

Interpretatie BIPT

Overeenkomstig deze rechtspraak beschouwt het Instituut BRUO niet langer als een referentieaanbod dat voor een jaar geldig is.

Het Instituut is evenwel niet van oordeel dat de laatste geciteerde alinea stelt dat de door Belgacom aangevoerde actualiseringen niet voorafgaandelijk aan het oordeel van het Instituut onderworpen kunnen worden nu het referentieaanbod niet langer als geldig voor een periode van één jaar wordt beschouwd : het Hof van Beroep stelt immers niet dat voorgenomen actualiseringen niet voorafgaandelijk aan de controle van het Instituut zouden kunnen onderworpen worden. Het zonder meer toelaten aan Belgacom om de tarieven of andere onderdelen van het referentieaanbod eenzijdig te wijzigen, zou immers leiden tot verwarring en onzekerheid bij de alternatieve operatoren . De eventuele mogelijkheid voor het Instituut om a posteriori de betreffende actualiseringen aan te passen zou hieraan niets veranderen. Hierbij dient trouwens rekening gehouden te worden met het feit dat wanneer de alternatieve operatoren hun klanten wensen te bereiken via het aansluitnetwerk, zij hoe dan ook op Belgacom zijn aangewezen, hetgeen Belgacom in een machtspositie plaatst. In die zin zou het een fictie zijn om het eenzijdig wijzigen van het referentieaanbod door Belgacom te beschouwen als een uiting van contractuele vrijheid, dit bij gebrek aan wilinstemming van de overige partijen.

Artikel 4.3 van de Verordening 2887/2000 geeft het Instituut de mogelijkheid om op te treden teneinde o.m. de eerlijke concurrentie, economische doeltreffendheid en het maximale nut voor de gebruikers te waarborgen. Deze bepaling rechtvaardigt en ondersteunt een a priori controle vanwege het Instituut op de wijzigingen die het Instituut aan het referentieaanbod wenst aan te brengen.

EEN NIEUW FORECASTING & SLA MECHANISME

SITUATIE MET DE INSTALLATIETIMERS

L'année 2006 a été marquée par deux développements importants : une dégradation des délais d'installation de la part de Belgacom et également des migrations opérées par des opérateurs afin de faire valoriser leurs investissements en BRUO.

L'Institut constate que les opérateurs se plaignent d'une dégradation des délais d'installation depuis plus d'un an et demi. Ceci avait déjà été indiqué dans la décision BRUO 2006 et BROBA 2006.

Suite au BROBA 2006 et BRUO 2006 l'IBPT a décidé d'organiser des réunions avec le secteur spécifiquement sur le SLA afin de discuter des problèmes rencontrés et de trouver ensemble des solutions.

Ces réunions ont eu lieu les 24 avril 2006, 19 mai 2006, 12 juin 2006, 18 juin 2006, 26 septembre 2006 et 9 octobre 2006, ces réunions se sont essentiellement concentrées sur le provisioning. Il y a eu également des réunions entre l'IBPT et Belgacom les 19 et 25 octobre 2006 pour discuter le SLA de la proposition de Belgacom. De operatoren onderlijnen de nood aan een efficiënte, meetbare en afdwingbare SLA.

L'IBPT a monitoré de près les timers, et reçu beaucoup de plaintes du secteur, et le Conseil du 3 juillet 2006 a décidé de mettre Belgacom en demeure de respecter les timers SLA.

Suite à la mise en demeure l'IBPT, a monitoré de près l'évolution des timers et a organisé des réunions avec certains bénéficiaires et Belgacom afin non seulement de suivre de près le respect des timers mais également de envisager avec Belgacom l'amélioration de certains process.

L'Institut souhaite également mettre en avant que la politique suivie jusqu'à présent d'imposer à Belgacom des timers déterminés par le marché assortis de pénalités évaluées

comme élevées par Belgacom n'a pas permis d'améliorer les performances du service dans la pratique.

Dans sa décision BROBA 2007 l'Institut a donc indiqué qu'il est inefficace de poursuivre dans cette voie et a estimé qu'il faut tenter une autre approche :

- Acceptation des timers proposés par Belgacom pour évacuer l'argument de non faisabilité
- Instauration d'un système de forecast pour évacuer l'argument de non prévisibilité des ressources à prévoir
- Donner la priorité à la prévisibilité sur le délai lui-même car il n'y a pas d'évidence que la longueur du délai d'installation ait un impact sur le marché, par contre il est évident que les retards ont un impact très important du fait du mécontentement des utilisateurs finals

Ceci signifie que par rapport à BRUO et BROBA 2006, l'IBPT a envisagé de :

- augmenter les délais d'installation
- d'instaurer un système de forecast

Toutefois, si par ce BRUO addendum Belgacom obtient des délais plus longs pour l'installation et l'obligation des bénéficiaires de faire des forecasts, en contrepartie Belgacom doit s'engager à respecter les timers prévus dans le BRUO addendum et en cas de non respect payer des pénalités.

La philosophie de la nouvelle proposition est qu'un système de forecast doit permettre à Belgacom d'adapter à temps ses ressources afin de respecter les délais promis. L'Institut est d'avis d'accepter cela et que cela devra se vérifier dans les performances futures.

Il est encore trop tôt pour porter un jugement définitif sur les résultats de cette nouvelle approche. Néanmoins si cette approche n'amenait pas en 2007 à une situation conforme au SLA alors que les bénéficiaires auraient rempli les nouvelles obligations qui leur sont imposées, l'IBPT se verra contraint à d'autres mesures pour arriver enfin à une situation qui ne soit plus perturbatrice pour le marché du haut débit.

L'IBPT estime que Belgacom devrait être capable de respecter les timers prévus dans BRUO 2006. L'extension des timers, accordée dans la présente décision, n'est donc que transitoire afin de remédier à la situation préoccupante actuelle. L'IBPT souligne que Belgacom doit prendre des mesures organisationnelles et structurelles afin d'évoluer le plus rapidement possible vers les timers actuellement prévus dans le BRUO 2006, et ceci le plus vite possible, c'est-à-dire pour le 1^{er} janvier 2008.

Belgacom a également une obligation de non-discrimination, l'IBPT se réserve donc le droit de modifier à tout moment les timers proposés dans le présent document s'il s'avère que Belgacom ne respecterait pas l'obligation de non-discrimination, c'est-à-dire s'il s'avère que les délais d'installation au niveau de Belgacom retail seraient meilleurs que ceux proposés.

Belgacom fournira mensuellement à l'IBPT les données de provisioning pour l'ensemble du marché ainsi que pour les 3 bénéficiaires ayant les volumes les plus importants afin de vérifier que le nouveau mécanisme mis en place produit effectivement les effets escomptés. Le niveau de détail sera au moins trimestriel. Tout bénéficiaire est invité à envoyer de même ses propres statistiques à l'IBPT.

HET NIEUWE FORECASTING MECHANISME

Het Instituut is van oordeel dat een genuanceerd systeem van forecasting een gedeeltelijke oplossing kan bieden voor de hierboven geschetste problematiek en Belgacom zodoende kan helpen om te komen tot structurele oplossingen.

En ce qui concerne les ordres : Aujourd'hui le BRUO n'impose pas de forecasting, il est optionnel. Or d'après les informations dont l'IBPT dispose les plus grands bénéficiaires font des three month rolling forecasting au niveau des areas/sub-areas, et ceci en fonction des différents produits. Belgacom estime que ces forecasts sont une bonne première étape mais que le niveau de détail et de formalité est trop faible pour le contexte opérationnel BRUO/BROBA.

L'Institut estime qu'il est préférable de passer au plus tôt à un template plus adapté et accepte la proposition de Belgacom qui scinde les deux objectifs des forecasts. Il y est aussi ajouté le plancher de 50 lignes (10 pour les zones téléphoniques). Les forecasts sur les 6 derniers mois, n'étant qu'indicatifs mais permettant d'anticiper la recherche de nouvelles ressources si la demande continue à croître, sont approuvés.

Etant donné que les conséquences du non respect du SLA capacity planning n'ont pas d'impact sur les pénalités et qu'il s'agit d'un outil important pour adapter les ressources aux besoins (et donc d'optimiser in fine les coûts), l'Institut l'approuve.

La proposition de Belgacom d'étudier en bilatéral d'éventuelles variations importantes inattendues, présente la souplesse nécessaire pour prendre en compte le souci des bénéficiaires concernant les projets de masse.

DE NIEUWE TIMERS

Belgacom stelt in dit BRUO addendum dezelfde timers voor als in de BROBA2007 beslissing van het BIPT, het Instituut gaat dan ook akkoord met de voorgestelde timers.

Ter verduidelijking wordt hieronder een overzicht gegeven van hoe de timers veranderen tegenover het referentieaanbod BRUO2006.

	Proposition 2006	BRUO2006	Proposition 2007
Shared pair	7j 100%	7j 100%	10j 95% envoi « done » inclus
Raw copper	15j 100%	7j 100%	16j 95% envoi « done » inclus
Envoi DONE	0,5j	0,5j	Inclus ci-dessus
Envoi VALIDATION	5j non binding	5j non binding	5j binding
SNA	+5j	+5j	20j

Comme indiqué dans la décision BROBA 2007, l'Institut s'appuie sur les considérations suivantes :

- Les propositions de timers d'installation nécessitent de sérieuses améliorations opérationnelles, Belgacom propose un nouveau mode opératoire afin d'atteindre une qualité stable et ce mode opératoire est en learning curve (l'IBPT souligne qu'il ne

s'agit que de ce mode opératoire et pas du produit BRUO), l'Institut estime qu'il faudra probablement jusqu'à fin 2007 pour arriver à cette stabilité et qu'il n'est pas opportun d'y ajouter en plus le challenge d'une amélioration des résultats.

- Néanmoins l'Institut estime qu'il devra être possible en 2008 d'améliorer les prestations en termes de délais d'installation et/ou de déviation par rapport à ces délais. Belgacom elle-même déclare dans sa réponse à la BROBA consultation *"Belgacom deelt evenwel de mening van het Instituut dat uit de operaties van 2007 lessen kunnen getrokken worden en verbeteringen kunnen aangebracht worden waar mogelijk"*.
- En ce qui concerne le délai d'envoi de la validation date. Il s'agit bien d'un timer intermédiaire dans le processus d'installation mais l'information contenue est importante pour la partie « bénéficiaire » de l'installation end-user, le bénéficiaire doit être en mesure de planifier ses propres interventions et surtout de prévenir à temps son client d'une visite sur place (ce dernier ne peut prendre congé du jour au lendemain et un envoi trop tardif d'un validation date aura pour conséquence des missed appointment que Belgacom estime avec raison comme très perturbateurs sur le processus dans son ensemble). De la même façon que Belgacom revendique plus de rigueurs des bénéficiaires pour améliorer les opérations, les bénéficiaires peuvent revendiquer plus de rigueur sur ce point. La sanction du non-respect du délai d'envoi de la validation date sera la possibilité pour le Bénéficiaire de procéder à un « change date » à coût nul pour la ligne concernée, cette commande étant en effet évitable si la validation date était arrivée dans les délais.
- L'Institut accueille favorablement la proposition de Belgacom, faite par ailleurs, de discuter avec les bénéficiaires de l'« OLO delivered NTP », une telle formule permettrait de réduire sensiblement le besoin en visites de techniciens de Belgacom chez le end-user et donc l'usage du timer 16 jours qui est le plus problématique. Cela réduirait également le nombre de rendez-vous manqués qui obèrent les opérations de toutes les parties.

COMPENSATIONS

Het niet respecteren van de installatietermijnen kan bijzonder nadelige gevolgen hebben voor een Begunstigde, maar ook voor de mededinging in het algemeen als voor de gebruiker: deze laatste wordt haast verhinderd – tenzij hij vrede wil nemen met een lang wachten op installatie - om gebruik te maken van een aanbod dat hem om welke reden dan ook (financieel, technisch,...) aantrekkelijk leek.

L'Institut estime que les pénalités sont un incitant pour qu'un prestataire loyal fasse effectivement les investissements marginaux destinés à respecter ses engagements, il est illusoire de croire que les pénalités puissent être dissuasifs vis-à-vis d'un prestataire.

En ligne avec la décision BROBA2007, Belgacom a fixée les pénalités à 10 € par jour de retard (soit 11 à 13% de l'installation fee) avec un maximum de 120€ ce qui représente les frais d'installation plus 2 à 6,5 mois de recurring fee selon la configuration. Het BIPT gaat dan ook akkoord met de voorgestelde aanpassing van Belgacom.

SUM DU SLA

Dans tout SLA le fournisseur fait rapport de manière pro-active du respect de ses engagements. Belgacom doit donc prévoir un rapport remis au meeting « quality » qu'il a avec les bénéficiaires.

Pour clarifier ce point, l'Institut fait remarquer que cela n'a rien à voir avec la publication de KPI mais qu'il s'agit bien d'un suivi par bénéficiaire, les réunions QTM étant le niveau approprié pour ce faire.

REACTIES TIJDENS DE CONSULTATIE + OPMERKINGEN VAN BELGACOM

Forecasts

In verband met de Forecast wil één respondent er nogmaals op wijzen dat procentuele afwijkingen voor kleine hoeveelheden niet zinvol zijn en vragen dat zoals in de Forecast voor BROBA afwijkingen van 50 lijnen per area toegestaan worden.

Eén respondent merkt op dat de alternatieve operatoren toegestemd hebben om forecasts te geven zodat de planning van het technisch Belgacom personeel verbeterd kon worden. De ervaring in de tweede helft van 2006 toont echter dat de timers niet verbeterden alhoewel de grootste operatoren forecasts verstrekten aan Belgacom. In tegendeel in Q4 waren de vertragingen bijzonder ernstig. Dit toont aan dat de initiële reden voor de slechte timers meer de HR-problemen is dan een gebrek aan forecasts.

Eén respondent merkt op dat een individuele operator niet gepenaliseerd kan worden door een over- of onderschatting van de forecast van een andere operator. Geen enkele operator is verantwoordelijk voor de forecasts van een andere operator; daarnaast zou dit ook de onzekerheid voor elke individuele operator verhogen.

De alternatieve operatoren kunnen geen exacte forecasts verstrekken aangezien ze te afhankelijk zijn van de reacties van eindgebruikers. Er mag tevens geen discriminatie zijn ten opzichte van Belgacom retail. Daarom, het detailniveau van deze forecasts moet tot een minimum beperkt worden en de gevolgen in het geval van het niet respecteren gelijkaardig gelimiteerd worden. Forecasts moeten ook in tijd beperkt worden om nog relevant te blijven en een uitlekken van bedrijfsgeheimen naar Belgacom retail te voorkomen.

SLA timers

Belgacom wenst te benadrukken dat de aanpassing van de timers het gevolg is van een voorstel van Belgacom teneinde te verhelpen aan een situatie die door Belgacom reeds jaren wordt aangeklaagd, nl. dat de timers van BRUO en BROBA (geldig in 2006) onrealistisch kort werden gesteld. Belgacom sluit niet uit dat de timers op basis van ervaring kunnen worden aangepast, maar dringt aan dat deze worden aangepast op basis van ervaring en op een realistisch niveau. Het is onmogelijk zich nu reeds uit te spreken waar dat niveau zich zal bevinden, en of er inderdaad – op basis van de ervaring - aanleiding zal zijn tot een aanpassing.

Belgacom wenst te benadrukken dat alvorens verder te gaan met de OLO delivered NTP, het belangrijk is om het reeds lang besproken NTP proces (waarbij via een script wordt nagegaan of reeds een NTP aanwezig is) zo snel mogelijk door te voeren. Dit is een manier om op korte termijn tot een vermindering van de installaties met eindgebruikers bezoek te komen, die niet verloren is in een scenario van OLO delivered NTP, hetgeen voor Belgacom een bespreekbaar scenario is (op voorwaarde uiteraard dat de voorwaarden correct worden ingevuld).

Eén respondent herhaalt zijn commentaar van de BROBA2007 consultatie. De alternatieve operatoren merken opnieuw op dat het niet-naleven van de SLA2006 timers en de slechte performantie van Belgacom door dit addendum geregulariseerd wordt door een verhoging

van de timers en daarnaast 5% van de slechtste gevallen uitgesloten wordt zonder dat er een bovenlimiet voor deze 5% vastgelegd wordt. Daarenboven aangezien capaciteitsbeperkingen verband houden met alle wholesalediensten van Belgacom is het onaanvaardbaar dat het niet naleven van de forecasts een zwaardere impact heeft op de OLOs dan op Belgacom retail.

Sinds begin 2007 verbeteren de gemiddelde timers voor alle BRxx producten en neemt het 'out of SLA' percentage significant af. Desondanks deze verbetering of zelfs precies daarom, dringen de alternatieve operatoren erop aan dat het BIPT voldoende de druk op Belgacom behoudt om de timers stabiel te houden en zelfs verder te verbeteren. Het lijkt dan ook het ideale moment om een neerwaarts glide path te introduceren of een duidelijke uitspraak te doen over het neerwaarts herzien van de timers binnen een aantal maanden.

Om efficiënte diensten te kunnen leveren, is het van belang dat de onderliggende processen betrouwbaar en voorspelbaar zijn met een minimum aan uitzonderingen. De operationele ervaringen sinds januari tonen echter aan dat het BIPT de nodige aandacht moet besteden aan de "out of SLA" gevallen. De oplevering van een eindgebruikerlijn neemt in de meeste gevallen problematisch toe wanneer de SLA overschreden wordt: in januari bedroeg dit gemiddeld 25 werkdagen voor BROBA without voice en 14 werkdagen voor BROBA with voice producten. Het gebeurt dan ook dat klanten annuleren voordat de oplevering gerealiseerd is. Het annuleren van een oplevering (Cancel) die buiten de SLA timers loopt mag door Belgacom niet aangerekend worden. Om deze late oplevering aan te pakken, vraagt één respondent om in de SLA verplichtingen een bovenlimiet met standaardcompensaties op te nemen voor de "out of SLA" gevallen, bijv. het dubbel van de standaardopleveringstermijn. Een andere respondent vraagt dat het aandeel uitzonderingen verkleind wordt tot 2%, en op termijn tot 1%.

Belgacom merkt op dat het aanpakken van de out of SLA installaties voor hen een prioriteit is. De cijfers van januari moeten volgens hen genuanceerd worden omdat die gebaseerd zijn op het oude forecastingsysteem. Tenslotte merken ze ook op dat sommige installaties lang gaan blijven omdat het om technisch moeilijke situaties gaat waarbij o.a. SNAs kunnen optreden.

De alternatieve operatoren merken op dat sinds 15 maart 2007 Belgacom retail "Belgacom ADSL without fixed line" commercialiseert. Omdat dit op wholesalevlak equivalent is met BRUO raw copper en BROBA without voice, moet de dienstverlening in het algemeen en de leveringstermijnen in het bijzonder op een niveau zijn dat het voor de alternatieve operatoren mogelijk blijft om Belgacom retail te concurreren.

DE HERZIENING VAN HET NIEUWE MECHANISME

Het BIPT is van mening dat het nog te vroeg is om het nieuwe systeem van forecasting en SLA timers nu reeds te herzien. Dergelijk systeem moet een paar maanden operationeel zijn alvorens er goed gefundeerde conclusies kunnen getrokken worden over de werkbaarheid van het systeem en de effecten ervan op de opleveringstermijn duidelijk gaan zijn.

Het Instituut wil dan ook wachten tot na de zomer om een evaluatie te maken om op basis van voldoende gegevens en als de effecten van het nieuwe forecastingsysteem op de performantie voldoende duidelijk zijn.

De afgelopen weken heeft het Instituut een positieve trend vastgesteld op de installatietimers, die hopelijk door Belgacom voortgezet wordt om de hiervoor van toepassing zijnde timers opnieuw te halen vanaf 2008, zoals reeds vooropgesteld in de BROBA2007 beslissing en herhaald in het hier voorliggend BRUO besluit.

Het Instituut zal echter sneller ingrijpen en de timers aanpassen indien er een discriminatie vastgesteld wordt tussen de opleveringstermijnen van het nieuwe retailbreedbandproduct van Belgacom zonder vaste telefonie en BRUO raw copper.

PLANNING & OPERATIONS (ANNEX E)

AANPASSINGEN AAN DE ANNEX PLANNING & OPERATIONS

De alignering met het BROBA 2007 besluit

Het Instituut stelt vast dat Belgacom de principes en de meeste aanpassingen vastgelegd door de Raad van het BIPT in het besluit van 29 november 2006 in verband met het BROBA2007 referentieaanbod heeft toegepast bij het aanpassen van de Plannings & Operations Annex.

Enkel volgende aanpassingen werden niet uitgevoerd en het Instituut vraagt alsnog dat deze doorgevoerd worden:

item	Ref Belgacom proposal	Requested modification	Justification
------	-----------------------	------------------------	---------------

item	Ref Belgacom proposal	Requested modification	Justification
1	Art 12	Clarifier « reasonable markets demand », il est demandé à Belgacom de le reformuler dans sa réponse à la consultation	<p>Ce terme n'étant pas défini peut conduire à des interprétations différentes par les parties et induit une insécurité contractuelle.</p> <p>Belgacom meldt dat het onmogelijk is om het begrip « reasonable markets demand » precies te definiëren. De clause moet bijv. vermijden dat een operator plots aan het entry level van de 6 maanden periode een forecast indient die exponentieel hoger is dan de voorafgaande maanden en waarvoor Belgacom onmogelijk de nodige resources op de markt kan vinden. Er is nood om een dergelijke situatie in het contract te voorzien, maar dat het ontstaan van de situatie afhangt van de context, en dus niet vooraf precies kan worden aangeduid. In dergelijke situaties wordt er overgegaan tot “good faith” onderhandelingen teneinde tot een oplossing te komen tussen de contractpartijen. Merk dus op dat het ook geen automatische verwerping zonder meer is, maar de opening van gesprekken tussen de partijen teneinde tot een oplossing te komen.</p> <p>Het BIPT blijft van mening dat er een clause verduidelijking moet opgenomen worden om de context desnoods aan de hand van een aantal voorbeelden te verduidelijken zodat er geen contractuele onzekerheid meer bestaat.</p>
2	Art 20	Remplacer <<LEX>> par <<sub-area>> of <<area>> dans la partie <<Level of requested detail>>	Etant donné que Belgacom n'a pas de capacity planning DSLAM à réaliser pour le BRUO, le niveau de détail «LEX» doit être exclu des forecasts BRUO
3	App. B Art. 6	Définir « first serie of forecasts »	<p>La formulation est trop vague pour les bénéficiaires.</p> <p>La proposition de Belgacom de la série des 3 premiers rolling forecasts est acceptée</p>

Bijkomende aanpassingen als gevolg van de consultatie

P&O

Referentie	Opmerking tijdens de consultatie	Reactie van Belgacom op 16 april 2007 + beslissing van het BIPT
§3 van versie BRUO 2006	Paragraaf 3 van de 2006 versie van de P&O is verwijderd. Een respondent ziet niet in waarom deze constructieve flexibiliteit opgegeven is.	Belgacom merkt op dat er een proces moet zijn om BRUO niet blindelings op te starten. De begeleiding, de contactpersonen e.d. worden in dit hoofdstuk uitgelijnd. Het BIPT gaat akkoord met de krijtlijnen en het schrappen van de onduidelijke paragraaf.
§8	De tekst stelt: "Forecasts and Ordering are done based on the order units as defined in Annex H." In Annex H komen geen "order units" voor. Wat is de betekenis van deze zin?	Belgacom verduidelijkt dat er wordt verwezen naar de prijslijst van Blocks & Tie Cables. Ter verduidelijking gaat Belgacom akkoord om de titel van §4 aan te passen in "Pre-provisioning of infrastructure".
§10	Forecasts moeten blijkbaar per aangetekend schrijven aan de Belgacom SPOC gestuurd worden. Dit is een niet-efficiënte manier van communicatie die, gelukkig maar, in de realiteit niet uitgevoerd wordt. E-mail communicatie is hier het correcte medium.	Belgacom bevestigt dat dit via e-mail gebeurt en gaat akkoord met het schrappen van deze zin.
§20	In verband met de Forecast wil een respondent er nogmaals op wijzen dat procentuele afwijkingen voor kleine hoeveelheden niet zinvol zijn en vragen dat zoals in de Forecast voor BROBA afwijkingen van 50 lijnen per area toegestaan worden.	Belgacom merkt op dat deze paragraaf slaat op de pre-provisioning en er daar geen sprake is van 50 lijnen per area. Ter verduidelijking gaat Belgacom akkoord om expliciet te verwijzen naar de enige twee relevante hoofdstukken "General Procedures & Submission of Forecasts by Beneficiary" van Appendix B.
§25	Deze toevoeging is, zeker in het licht van WLR, een onaanvaardbare koppeling van ontbundeling met een Belgacom retaildienst.	Het BIPT is van mening dat dergelijke aspecten door een WLR beslissing moeten geregeld worden. De implicaties van WLR op de bestaande referentieaanbiedingen zullen in dat kader bestudeerd en opgelegd worden.
§29	Wat is de reden van het doorstrepen van "after timer T0"? Dit moet blijven staan volgens een respondent.	Belgacom gaat het doorstreepte schrappen, want als er geen onmiddellijke ACK ontvangen wordt, is er iets fout gelopen en moet de OLO de boodschap opnieuw sturen.

Referentie	Opmerking tijdens de consultatie	Reactie van Belgacom op 16 april 2007 + beslissing van het BIPT
§31 punt 2)	<p>Move process</p> <p>De tekst stelt dat Belgacom een verhuis uitvoert als het technisch mogelijk is. Hierbij valt op te merken dat Belgacom onvoldoende gegevens heeft om autonoom te besluiten dat een verhuis technisch mogelijk is. Belgacom heeft namelijk geen weet of de tie-cable aangesloten is aan en DSLAM, of de gekozen positie aan een poort met de geschikte configuratie op de DSLAM aangesloten is, of de gekozen positie vrij is.</p> <p>Het is daarom totaal absurd dat Belgacom op eigen initiatief een eindgebruiker aansluit op “een” poort die niet door de OLO bepaald is. Deze willekeurige toekenning door een derde van OLO-poorten levert niet alleen functionele problemen op, het veroorzaakt ook fouten in de operationele en administratieve databases.</p> <p>Een correcte manier van werken is dat Belgacom een verhuis van de eindgebruiker aanmeldt en de OLO vraagt om en move te mogen uitvoeren waarbij de OLO antwoordt met ofwel een weigering ofwel een bevestiging waarbij de coördinaten van de nieuwe aansluiting (positie) opgegeven worden. Eenzelfde redenering is mutatis mutandis geldig voor BROBA (positie → VPi/VCj).</p>	<p>Belgacom zal deze nieuwe vraag onderzoeken en na de studie eventueel een oplossing voorstellen.</p>
§35 punt a) v)	<p>De toevoeging van “bad payer” is niet aanvaardbaar voor een respondent. Het feit dat een eindgebruiker al dan niet een slechte betaler naar de retailafdeling van Belgacom is geen geldige reden om de levering van BRUO diensten op deze lijn te verhinderen.</p>	<p>Indien een eindgebruiker zijn PSTN/ISDN rekening niet meer betaald, wordt de toegang niet meer door het telefoniegedeelte gedekt en weigert Belgacom een shared pair installatie. Belgacom gaat akkoord om ter verduidelijking bad payer te vervangen door ‘PSTN/ISDN bad payer’ zodat het duidelijk is dat een raw copper installatie mogelijk blijft.</p>

Referentie	Opmerking tijdens de consultatie	Reactie van Belgacom op 16 april 2007 + beslissing van het BIPT
§53 en volgende	Naast de actuele beschikbare middelen is er ook nood aan een XML gebaseerd interface om fouten te melden en op te volgen. Dit laat toe de interactie tussen de foutopvolgingssystemen bij de alternatieve operatoren en bij Belgacom te automatiseren.	Belgacom zal deze nieuwe vraag onderzoeken en na de studie eventueel een oplossing voorstellen.

P&O Appendix B: Description of the Forecasting Process

Referentie	Opmerking tijdens de consultatie	Reactie van Belgacom op 16 april 2007 + beslissing van het BIPT
§3	De laatste forecast gebeurt één maand vooraf. Tegen dit perspectief is de reactie van Belgacom binnen de 30 werkdagen zinloos.	Belgacom geeft binnen de 5 werkdagen een feedback over de deviaties van de cijfers en pas binnen de 30 werkdagen over de haalbaarheid van de nieuwe volumes. Aangezien dit enkel voor maand 6 een nieuw gegeven is, lijkt volgens het BIPT de antwoordtermijn terecht. Bij de evaluatie van het forecastingsysteem in het najaar kan een eventuele herformulering en verdere verduidelijking van het feedbacksysteem opgenomen worden.
§5	De forecast gaan correcter zijn als ze gebaseerd zijn op basis van de meest actuele gegevens. Daarom is het beter het moment van forecasting af te stemmen op maandrapportages en deze op te vragen in het begin van de maand, bijvoorbeeld op de tweede of derde werkdag, voorafgaand aan de maand in kwestie eerder dan voor die maand.	Belgacom gaat akkoord met een doorsturen van de forecast op de tweede werkdag voorafgaand aan de maand in kwestie en zal het referentieaanbod in die zin aanpassen.
§7 §9	Een respondent stelt voor om elke maand een forecast te doen, die een volume bevat per maand voor de eerste 3 maand en het daaropvolgende kwartaal (bijv. begin December verstrekt OLO een forecast voor januari, februari, maart en Q2). Dit laat een operator toe om een afwijking voor de komende maand aan te kondigen indien er een variatie is tussen forecast en realiteit.	Een verdere vermindering van het detail is voor Belgacom onbespreekbaar aangezien de commitment van de OLOs hierdoor verder ingeperkt wordt. Het BIPT zal pas tijdens de evaluatie van het forecastingsysteem in het najaar dit verder bestuderen. Het is nog te vroeg om het huidig systeem op basis van voldoende data te evalueren.

Referentie	Opmerking tijdens de consultatie	Reactie van Belgacom op 16 april 2007 + beslissing van het BIPT
§7	<p>Het nieuwe detailniveau met 8 areas en elke telefoonzone is te gedetailleerd in vergelijking met de vroegere template. Hoe meer detail, hoe onbetrouwbaarder. Operatoren zijn in een learning curve en het nieuwe forecastingproces zou moeten geëvalueerd worden.</p> <p>Het is onmogelijk om een forecast per telefoonzone te verstrekken, want dit heeft geen enkele betekenis in de BRUO provisioning. Indien een operator van plan is een intensieve regionale marketing te doen, dan kan dit Belgacom daarover op vrijwillige basis informeren.</p>	<p>Belgacom geeft toe dat een opdeling per telefoonzone weinig nut heeft aangezien er in BRUO geen DSLAMs gepland moeten worden. Belgacom gaat akkoord om het referentieaanbod aan te passen waardoor enkel een opdeling per area nodig is voor BRUO.</p>
§7	<p>Forecasting kan enkel gedaan worden op de geldige orders die de OLO uitstuurt, niet op de validaties die Belgacom uitstuurt zoals het Belgacom template voor forecasting stelt.</p>	<p>Belgacom merkt op dat een OLO van een dergelijk systeem zou kunnen misbruik maken om ongeldige aanvragen te sturen zodat het geforecaste volume gehaald wordt.</p> <p>Het BIPT ziet geen reden om hieromtrent het addendum aan te passen.</p>

Referentie	Opmerking tijdens de consultatie	Reactie van Belgacom op 16 april 2007 + beslissing van het BIPT
§10	<p>De forecast en in het bijzonder het hoge detailniveau moet gebruikt worden om de planning te optimaliseren en niet als een excuus om de SLA niet na te komen en compensaties te vermijden. Het moet daarom verduidelijkt worden dat de SLA en de bijhorende compensaties enkel gelinkt zijn aan het totaal geforecaste volume en niet per geografisch afgebakend gebied bestudeerd mogen worden. Dit is ook van toepassing voor de 95% regel in de SLA.</p> <p>De afwijking moet een zekere drempelwaarde overschrijden voordat dit aanleiding heeft van het niet naleven van de SLA verplichtingen van de volgende maand. Als drempel suggereert één respondent 15% en een andere 25%, met een gegarandeerde minimumdeviatie van 50 lijnen per area.</p>	<p>Belgacom merkt op dat een afwijking op het globale cijfer niet de juiste aanmoediging zou geven om een goede forecasting per area af te leveren en daardoor de planning niet langer zou optimaliseren. Daarnaast worden er extra intoleranties gevraagd, wat opnieuw tot verkeerde signalen zou leiden.</p> <p>Het BIPT deelt het standpunt van Belgacom en behoudt de huidige methode.</p>
§10	Het herhaaldelijk karakter en hoogte van de factuur zijn slechts vaag omschreven. Controle door BIPT is hier op zijn plaats.	Elke partij kan steeds een beroep doen op het BIPT om te controleren of de berekening van de gevraagde compensaties conform is aan de regels vastgelegd in het referentieaanbod. Dit behoort tot de controlebevoegdheid van het BIPT.

P&O Appendix C: Setting up of the electronic messaging system

Referentie	Opmerking tijdens de consultatie	Reactie van Belgacom op 16 april 2007 + beslissing van het BIPT
§8 en volgende	De tekst is gebaseerd op een verouderde layout LLU_ID999999999_yyyymmdd_n_nnn.xml (4 digits i.p.v. 6 digits).	Belgacom gaat dit aanpassen aan de huidige layout.

Appendix H: Order progress

Referentie	Opmerking tijdens de consultatie	Reactie van Belgacom op 16 april 2007 + beslissing van het BIPT

Referentie	Opmerking tijdens de consultatie	Reactie van Belgacom op 16 april 2007 + beslissing van het BIPT
§1	Deze grafiek is enkel geldig als Belgacom oplevert binnen de gestelde SLA termijnen. Indien Belgacom zich niet houdt aan de SLA termijnen is het aanrekenen van de vermelde kosten in vele gevallen disproportioneel.	Belgacom merkt op dat deze figuur geen link legt met SLA en daaraan verbonden compensaties. Het duidt enkel aan wat de link is tussen een actie/proces en de fee die moet betaald worden.

BASIC SLA (ANNEX G1)

SPECIFIEKE SITUATIES

Laattijdige opleveringen

Au cours des réunions du groupe de travail, les bénéficiaires se sont inquiétés à juste titre du risque que les lignes dont le délai d'installation présente un retard important ne reçoivent plus toute la priorité nécessaire. On peut en effet craindre que tout service – et ceci ne vise pas Belgacom en particulier car le phénomène est générique – qui doit respecter une qualité de service ait tendance à donner la priorité aux tâches qui peuvent encore être exécutées dans les délais sur celles qui sont déjà hors limite.

L'IBPT demande donc à Belgacom de mettre en place deux procédures qui se déclenchent après un retard à déterminer avec les bénéficiaires :

- a) Lorsque ce retard est déjà constaté dans la détermination de la due date, la raison de ce délai excessif doit être motivé par Belgacom et une solution de rechange négociée avec le bénéficiaire
- b) Lorsque le retard apparaît lors de l'exécution (due date non respectée) une procédure pro-active d'information du bénéficiaire et de recherche de solution doit être enclenchée

Il existe un consensus pour donner une visibilité sur les lignes dont le retard devient important par le biais d'une escalation. Toutefois il ne peut être déterminé à ce stade de quelle manière cette escalation peut se concrétiser et cela devra l'être par un groupe de travail sous l'égide de l'Institut pour un addendum commun à BRUO et BROBA.

Het BIPT kreeg de afgelopen weken signalen van begunstigden dat er heel wat installaties zijn, waarbij het heel lang duurt alvorens ze opgeleverd worden. Deze situatie zal tijdens de opvolgingsvergadering verder bestudeerd worden om mogelijke oorzaken te proberen opsporen en aanpakken.

Stop clock

Il n'est pas normal que le passage en hold entraîne une sortie du SLA. Des ordres comme Hold, Change Date, doivent engendrer un stop clock. Ceci n'est pas possible actuellement car la commande change de référence dans le système de suivi de Belgacom. Ceci est contraire à l'état de l'art qui nécessite de pouvoir faire un suivi de toute commande jusqu'à sa livraison. L'Institut demande à Belgacom d'y remédier lors de la première release modifiant le nouveau système BROBA/BRUO début 2008.

Pour éviter que les lignes faisant l'objet d'un HOLD ne soit exclue du SLA faute de pouvoir en mesurer le délai d'installation, Belgacom doit accepter d'utiliser les données que peuvent fournir les bénéficiaires à ce sujet.

Les bénéficiaires déclarent ne pas accepter un stop clock sur base d'un hold généré par Belgacom. Sauf preuves d'un usage inapproprié du « hold » pour sortir une commande du SLA, l'Institut ne peut endosser une telle démarche.

Het BIPT wil hier opmerken dat indien Belgacom de vastgelegde afspraak niet nakomt (appointment missed), de SLA timer van kracht blijft (zonder stop clock) en het BIPT van Belgacom verwacht dat de nodige inspanningen geleverd worden om de installatie van de eindgebruiker alsnog binnen de vastgelegde SLA termijn (of met minieme vertraging) op te leveren.

Client Absent

La fixation d'un nouveau rendez-vous en cas de client absent ne peut avoir pour conséquence une suppression de facto du SLA d'installation via la mise en hold pour une durée abusive. Etant donné qu'il ne peut y avoir discrimination par rapport à une nouvelle commande, le délai entre le nouveau rendez-vous et le rendez-vous manqué ne peut être supérieur à 15 jours ouvrables, le respect de ce délai doit être soumis aux mêmes pénalités que celles relatives aux délais d'installation.

Het Instituut vraagt aan Belgacom om de operationele mogelijkheden te bestuderen en een concreet voorstel tot aanpassing van het referentieaanbod aan het BIPT over te maken.

AANPASSINGEN AAN DE ANNEX BASIC SLA

Het Instituut stelt vast dat Belgacom de principes en de meeste aanpassingen vastgelegd door de Raad van het BIPT in het besluit van 29 november 2006 in verband met het BROBA2007 referentieaanbod heeft toegepast bij het aanpassen van de Basic SLA Annex.

Volgende aanpassing werd niet uitgevoerd en het Instituut vraagt alsnog dat deze doorgevoerd worden:

	Ref Belgacom proposal	Requested modification	Justification
4	Art 6	« after approval of BIPT » terug toevoegen	Het BIPT is volgens het van toepassing zijnde reglementair kader bevoegd om aanpassingen aan het referentieaanbod op voorhand goed te keuren
5	Art 10	« and will be subject to the approval of the BIPT » terug toevoegen	Het BIPT is volgens het van toepassing zijnde reglementair kader bevoegd om aanpassingen aan het referentieaanbod op voorhand goed te keuren

	Ref Belgacom proposal	Requested modification	Justification
6	Art 12	Clarifier « reasonably normal », il est demandé à Belgacom de le reformuler dans sa réponse à la consultation	<p>Ce terme n'étant pas défini peut conduire à des interprétations différentes par les parties et induit une insécurité contractuelle</p> <p>Belgacom merkt tijdens de consultatie op dat de term "reasonably normal" in feite praktisch ingevuld is in art. 14 van de SLA. Belgacom stelt voor om deze twee artikels op elkaar te laten aansluiten teneinde meer duidelijkheid te verschaffen.</p> <p>Het BIPT gaat akkoord.</p>
7	Art 19	« after approval of BIPT » terug toevoegen	Het BIPT is volgens het van toepassing zijnde reglementair kader bevoegd om aanpassingen aan het referentieaanbod op voorhand goed te keuren

FINANCIËLE GARANTIES

Belgacom past dezelfde principes toe als vastgelegd in de mededeling van het Instituut op 10 januari 2007. Het BIPT ziet dan ook geen reden om wijzigingen door te voeren aan deze voorgestelde BRUO aanpassingen.

SNA

Alhoewel het nieuwe SNA proces geen onderdeel uitmaakte van de originele consultatie, werden er hierover ook verschillende opmerkingen gemaakt. Het BIPT vat deze hieronder samen.

Ce point a fait l'objet d'une décision séparée de l'Institut le 4 octobre 2006. Belgacom avait signalé qu'il n'était pas possible d'y apporter une modification à court terme.

Het tijdelijk toelaten van het niet-behandelen van de "SNA not allowed" in de BROBA2007 beslissing, is een zeer slechte maatregel. Het heeft alle nadelige effecten van een permanent toelaten van het niet-behandelen van de "SNA not allowed" :

- de devoir payer un cancellation fee parce qu'il n'est plus possible de refuser tout SNA au niveau de la commande ;
- le nouveau procès est incompatible avec l'ancien et nécessite donc une révision complète des systèmes ;
- le coût est trop élevé, surtout qu'il permet à Belgacom de disposer de paires supplémentaires pour son propre usage ;

- les règles de recours au SNA ne sont pas claires et il est possible qu'il y soit parfois procédé alors qu'il existe une alternative.

Het Platform heeft de indruk dat het BIPT zich baseert op foutieve informatie van Belgacom en wenst dan ook dat het BIPT deze beslissing herziet.

De uitspraak van Belgacom alsof de huidige situatie het gevolg is van een laattijdige evolutie is flagrant fout. Het Platform heeft haar afwijzing van SNA "per default" heel duidelijk gesteld op de trilaterale BRUO-BROBA meeting van 31/01/2006 waarvan de slides op 2/02/2006 naar de betrokkenen, inclusief de Belgacom vertegenwoordigers verstuurd zijn. Er kan dus helemaal geen sprake zijn van laattijdige evolutie van de positie van de OLO's. Het BIPT concludeert in de BROBA2007 beslissing correct dat het niet-behandelen van de "SNA not allowed" geen gevolg is van het oorspronkelijk verzoek van de OLO's.

Het tijdelijk toelaten van het niet-behandelen van de "SNA not allowed" zoals BIPT voorstelt, is een zeer slechte maatregel. Het heeft alle nadelige effecten van een permanent toelaten van het niet-behandelen van de "SNA not allowed" zoals geschetst in het antwoord van het Platform op de consultatie over de ontwerpbeslissing en de last van het ondoordacht handelen van Belgacom wordt doorverschoven naar de OLO's.

De herziene beslissing kan de vorm hebben van ofwel Belgacom verplichten de "SNA not allowed" onmiddellijk correct te interpreteren ofwel Belgacom verplichten de kosten voor ongewenste SNA op zich te nemen.

Ook hier geldt dat een "efficiënte" operator adequate en doordacht processen heeft en dit vanaf de eerste implementatie. De kosten veroorzaakt door het aanpassen van eerder geïmplementeerde inadequate of ondoordachte processen mag niet aangerekend worden.

The Platform requests to continue this procedure until all related questions have been answered and the operators have had a reasonable time frame to adapt their IT systems and operational processes.

Dans la décision BROBA 2007, l'Institut a demandé à Belgacom de réintroduire la notion de « SNA not allowed » dans la commande lors de la première change release du nouveau système début 2008. Cela ne représente pas un effort important (un champ à contrôler et un test à faire. L'Institut fait remarquer que la suppression de cette facilité n'est en rien une conséquence de la demande initiale des OLOs qui voulait la mise en « hold » de la commande lors de la détection d'un SNA si de dernier n'était pas refusé dans la commande.

Het BIPT zal de komende maanden de kosten van het SNA proces herbekijken en ook over de verdere implementatie met de verschillende marktpartijen overleggen.

TOEPASSING VAN DEZE BESLISSING

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

Het BRUO addendum 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 maart 1991 gebeuren uiterlijk 1 maand na de publicatie van deze beslissing.

In ieder geval moet een begunstigde niet wachten op de aanpassing van BRUO 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 te leggen om zo te komen tot een "aangepast" referentieaanbod.

BEROEPSMOGELIJKHEDEN

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

M. VAN BELLINGHEN
Lid van de Raad

G. DENEFF
Lid van de Raad

C. RUTTEN
Lid van de Raad

E. VAN HEESVELDE
Voorzitter van de Raad