

**B I P T**

---

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN  
EN TELECOMMUNICATIE**

Kenmerk:

**BESLUIT VAN DE RAAD VAN HET BIPT  
VAN 11 AUGUSTUS 2011  
BETREFFENDE  
DE REFERENTIEAANBIEDINGEN  
BRUO/BROBA/WBA VDSL2/BROTSOLL 2010  
(OPEN CALENDARS & CERTIFIED TECHNICIANS  
& BROBA ETHERNET DEDICATED VLAN)**

## INHOUDSOPGAVE

<b>1</b>	<b>INLEIDING .....</b>	<b>5</b>
1.1	NOTATIE EN TERMINOLOGIE.....	6
1.1.1	<i>Naam van de referentieaanbiedingen.....</i>	6
1.1.2	<i>Afkortingen.....</i>	7
1.1.3	<i>Annotaties .....</i>	7
1.2	WAT IS EEN REFERENTIEAANBIEDING? .....	7
1.3	DE IMPACT VAN OPEN CALENDARS / CERTIFIED TECHNICIANS .....	8
1.4	ANDERE AANPASSINGEN.....	10
1.5	ADDENDUM BROBA ETHERNET - DEDICATED VLANS.....	10
1.6	OPERATIONELE PROBLEMEN .....	11
<b>2</b>	<b>PROCEDURE .....</b>	<b>13</b>
2.1	ONDERWERP.....	13
2.2	DE NATIONALE RAADPLEGING VAN 9 NOVEMBER 2010 .....	15
2.2.1	<i>Wettelijke basis .....</i>	15
2.2.2	<i>Synthese van de reacties.....</i>	16
2.2.3	<i>Conclusie van het BIPT.....</i>	17
2.3	HERZIENING VAN HET ONTWERPBESLUIT VAN 9 NOVEMBER 2010.....	20
2.4	DE EUROPESE RAADPLEGING .....	22
2.4.1	<i>Wettelijke basis .....</i>	22
2.4.2	<i>Werkwijze en resultaten van de Europese raadpleging.....</i>	23
2.5	DE RAADPLEGING VAN DE OVERIGE REGULATOREN VAN DE GEMEENSCHAPPEN .....	24
2.5.1	<i>Wettelijke basis .....</i>	24
2.5.2	<i>Werkwijze en resultaten van het overleg met de overige regulatoren van de gemeenschappen.....</i>	25
2.6	DE OPERATIONELE WERKGROEPEN .....	25
<b>3</b>	<b>REGLEMENTAIR KADER.....</b>	<b>26</b>
<b>4</b>	<b>CERTIFIED TECHNICIANS (CT) .....</b>	<b>31</b>
4.1	PROCEDURE VOOR CERTIFICATIE .....	31
4.2	UITBREIDING VAN CT TOT PROCESSEN SHARED PAIR, SNA EN REPAIR .....	33
4.2.1	<i>Shared Pair / with voice producten .....</i>	33
4.2.2	<i>Small Network Adaptations (SNA) .....</i>	34
4.2.3	<i>Repair.....</i>	35
4.3	AANSPRAKELIJKHEID EN VERZEKERING.....	36
4.4	CLAUSULE WAARIN RECHTSTREEKS EEN SCHADELOOSSTELLING WORDT GEVRAAGD AAN DE ONDERAANNEMER.....	37
4.5	INTERVENTIES VAN DE OLO'S IN DE COLLOCATIERUIMTEN .....	39
<b>5</b>	<b>OPEN CALENDARS (OC).....</b>	<b>41</b>
5.1	RESPONSTIJD TOOL.....	41
5.2	BEHOUD VAN HET XML PROVISIONING-SYSTEEM.....	45
5.3	UITBREIDING VAN OC TOT REPAIR EN AMEND PROCESSEN.....	49
<b>6</b>	<b>ORDERING EN PROVISIONING .....</b>	<b>53</b>
6.1	DEFECTE INSTALLATIES.....	54
6.2	ANNULERINGEN NA DE CONTACTEN VAN BELGACOM MET DE KLANTEN VAN DE OLO'S.....	59
6.3	BLOKKERING VAN DE BESTELORDERS .....	61

6.4	VERANDERINGEN VAN DE UNIEKE REFERENTIES VAN DE LIJNEN (CID) .....	64
6.5	GEBREK AAN STATUSUPDATES BIJ DE BESTELLING VAN COLLOCATIE EN TIE CABLING .....	66
6.6	MELDING VAN DE BEZOEKEN VAN DE TECHNICI .....	67
<b>7</b>	<b>REPAIR AND FAULT REPORTING</b> .....	<b>70</b>
7.1	MIGRATIE VAN <i>TIE CABLE</i> BIJ EEN DEFECT OP EEN POSITIE VAN DE DSLAM.....	70
7.2	TESTRESULTATEN VERSCHAFT DOOR DE ALTERNATIEVE OPERATOR.....	79
<b>8</b>	<b>SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)</b> .....	<b>82</b>
8.1	VOORSTELLING VAN DE NIEUWE SLA'S .....	82
8.2	TRANSITIEPERIODE .....	90
8.3	VALIDATION TIMER.....	97
8.4	VEELVULDIGE WIJZIGINGEN VAN INSTALLATIEDATA .....	99
8.5	INSTALLATIETERMIJNEN.....	101
8.6	GEDOCUMENTEERDE VERSLAGEN VOOR DE BEREKENINGEN VAN SLA'S.....	115
8.7	BESCHIKBAARHEID VAN DE E-TOOLS .....	118
8.8	UNDERRUN/OVERRUN .....	121
8.9	UNIFORME VERSPREIDING (1) .....	121
8.10	UNIFORME VERSPREIDING (2) .....	123
8.11	AFWIJKINGEN VAN HET VERWACHTE VOLUME (FORECAST).....	123
8.12	SNA'S .....	124
<b>9</b>	<b>ISLA PROVISIONING</b> .....	<b>128</b>
<b>10</b>	<b>TARIEVEN EN FACTURERING</b> .....	<b>132</b>
10.1	OMZETTINGSKOSTEN .....	132
10.2	LLU EN XML INQUIRY TOOLS.....	138
10.3	<i>SPLITTER</i> -INSTALLATIE ONDER BROBA SDSL.....	139
10.4	VERANDERING VAN BETALINGSVOORWAARDEN NA MIGRATIE NAAR BRXX.....	140
10.5	TERMIJN VOOR AANPASSING VAN HET BEDRAG VAN DE WAARBORG.....	140
<b>11</b>	<b>BROBA ETHERNET DEDICATED VLAN'S</b> .....	<b>142</b>
11.1	WEIGEREN BESTELLINGEN.....	142
11.2	CONFIGURATIE AANPASSINGEN .....	143
<b>12</b>	<b>BESLUIT</b> .....	<b>145</b>
<b>13</b>	<b>BEROEPSMOGELIJKHEDEN</b> .....	<b>146</b>
<b>BIJLAGE A. ANALYSE VAN DE EENMALIGE VERGOEDINGEN</b> .....		<b>147</b>
<b>BIJLAGE B. AANPASSING VAN DE REFERENTIEAANBIEDINGEN IN HET LICHT VAN DE OMZETTINGSKOSTEN</b> .....		<b>151</b>
B.1.	BRUO .....	151
B.2.	8.1 BRUO.....	151
B.3.	BROBA II ADSL.....	153
B.4.	BROBA II SDSL .....	155
B.5.	WBA VDSL2 SHARED VLAN .....	156
B.6.	WBA VDSL2 DEDICATED VLAN .....	158
<b>BIJLAGE C. AFKORTINGEN</b> .....		<b>160</b>
<b>BIJLAGE D. VOORSTELLEN VAN HERZIENING VAN DE REFERENTIEAANBIEDINGEN</b> .....		<b>165</b>
D.1.	VOORSTEL OVERGEZONDEN OP 8 MAART 2010 BETREFFENDE DE UITBREIDINGEN OC EN CT .....	165
	<i>D.1.1. Lijst van de documenten in verband met het referentieaanbod BRUO</i> .....	165

<i>D.1.2. Lijst van de documenten in verband met het referentieaanbod BROBA .....</i>	<i>166</i>
<i>D.1.3. Lijst van de documenten in verband met het referentieaanbod WBA VDSL2 .....</i>	<i>167</i>
<i>D.1.4. Lijst van de documenten in verband met het referentieaanbod BROTSoLL .....</i>	<i>167</i>
<b>D.2. VOORSTEL OVERGEZONDEN OP 12 MEI 2010 BETREFFENDE DE UITBREIDING BROBA ETHERNET DEDICATED VLAN 168</b>	
<i>D.2.1. Lijst van de documenten .....</i>	<i>168</i>

## 1 INLEIDING

1. Als gevolg van de invoering van de nieuwe processen *Open Calendar* en *Certified Technicians*, hierna OC en CT genoemd, heeft Belgacom op 8 maart 2010 een brief verstuurd aan het BIPT waarin het erop wijst dat het de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA, WBA VDSL2 en BROTSoLL heeft gewijzigd.
2. In deze brief heeft Belgacom laten weten dat het wijzigingen heeft aangebracht in de referentieaanbiedingen en dan voornamelijk in de volgende documenten:
  - Main Body (MB)
  - General Terms & Conditions (GT&C)
  - Exchange of Information
  - Planning & Operations (P&O)
  - Basic Service Level Agreement (Basic SLA)
  - Improved Service Level Agreement (ISLA)
  - Pricing & Billing
3. Deze delen werden aangepast om de invoering van OC en CT weer te geven en Belgacom heeft tevens van de gelegenheid gebruik gemaakt om andere wijzigingen voor te stellen met het oog, volgens Belgacom, op transparantie, coherentie en operationele vereenvoudiging tussen de verschillende referentieaanbiedingen.
4. Belgacom heeft op 12 mei 2010 eveneens een herziening van de BROBA-aanbiedingen opgestuurd naar het BIPT waarin de uitbreiding *Ethernet Dedicated VLANs* is opgenomen.
5. Naar aanleiding van die voorstellen van Belgacom heeft het BIPT verscheidene raadplegingen gehouden tijdens welke de sector zijn opmerkingen heeft kunnen uiten. Dit besluit analyseert en behandelt de diverse opmerkingen van de sector betreffende de projecten *Open Calendar*, *Certified Technicians* en *Ethernet Dedicated VLAN* met het oog op de goedkeuring of wijziging van de aanpassingen van de door Belgacom voorgestelde referentieaanbiedingen.

6. Het BIPT heeft overigens van deze procedure voor goedkeuring van de referentieaanbiedingen gebruikgemaakt om de huidige maatregelen<sup>1</sup> te analyseren en te ontwikkelen opdat ze doeltreffend zouden beantwoorden aan de diverse operationele problemen<sup>2</sup> die reeds enkele jaren worden vastgesteld op het terrein en die opnieuw werden naar voren gebracht door de alternatieve operatoren tijdens de raadplegingen gehouden door het BIPT met betrekking tot dit besluit. De operationele problemen die aan het licht zijn gekomen tijdens de operationele audit uitgevoerd in 2009 werden in beschouwing genomen.
7. Tot slot gaat dit besluit over de uitbreiding van de verschillende referentieaanbiedingen met de projecten *Open Calendars* en *Certified Technicians* en over de invoering van de *Ethernet Dedicated VLAN*-architectuur in het referentieaanbod BROBA alsook de hoger vermelde operationele problemen.

## 1.1 NOTATIE EN TERMINOLOGIE

8. Om het de lezer makkelijker te maken dit document door te nemen, werden de gehanteerde overeenkomsten gestandaardiseerd.

### 1.1.1 Naam van de referentieaanbiedingen

9. De referentieaanbiedingen worden genoemd met de afkortingen die Belgacom doorgaans gebruikt, met name:
  - BRUO: referentieaanbod met betrekking tot de ontbundeling van het aansluitnet.
  - BROBA: referentieaanbod met betrekking tot de dienst van het type *bitstream* voor de technologieën van het type xDSL op het ATM- of Ethernet-netwerk, met uitzondering van de VDSL2-technologie.
  - WBA VDSL2: referentieaanbod met betrekking tot de dienst van het type *bitstream* voor de VDSL2-technologie op het Ethernet-netwerk.
  - BROTSoLL: referentieaanbod met betrekking tot de afgevend segmenten en huurlijnen.
10. Er wordt in dit document een uitzondering gemaakt wat de benaming van het BROBA-referentieaanbod betreft:
  - “BROBA ADSL” staat voor de ADSL-versie van het BROBA-aanbod
  - “BROBA SDSL” staat voor de SDSL-versie van het BROBA-aanbod
  - “BROBA” duidt op de versies ADSL en SDSL samen

---

<sup>1</sup> Zie beslissing van de regulatoren voor de elektronische communicatiesector (CRC) van 1 juli 2011 met betrekking tot de analyse van de breedbandmarkten.

<sup>2</sup> Opmerking: de hier vermelde operationele problemen zijn problemen die verschillen van deze naar voren gebracht in het kader van de projecten Open Calendar, Certified Technicians en Ethernet Dedicated VLAN.

### 1.1.2 Afkortingen

11. De afkortingen in dit document zijn legio. Ze worden genoteerd in HOOFDLETTERS (bv. OLO, BRUO, ...). De meeste afkortingen worden in dit deel 1 (Inleiding) gebruikt en toegelicht. De overige afkortingen worden uitgelegd in het deel waarin ze worden gebruikt. Er wordt eveneens een glossarium toegevoegd als Bijlage A waarin alle gebruikte afkortingen worden opgenomen.

### 1.1.3 Annotaties

12. Woorden en uitdrukkingen die *cursief* staan wijzen op
- woorden of uitdrukkingen die aldus worden gebruikt door Belgacom (bv. *underrun, forecast, screening, ...*);
  - de naam van processen gebruikt in de referentieaanbiedingen (bv. *Repair, Provisioning, ...*);
  - of de naam van de verschillende documenten waaruit het referentieaanbod bestaat (bv. *Main Body, Planning & Operations, ...*).
13. De uitdrukkingen in hoofdletters van het type “XML-bericht SLEUTELWOORD” slaan op berichten die worden uitgewisseld tussen Belgacom en de alternatieve operatoren tijdens de processen *Provisioning, Repair, ...* Deze berichten hebben een strikte gegevensstructuur die wordt beschreven in de referentieaanbiedingen in de documenten *Planning & Operations (P&O)* en *XML Content Description*. Ze gebruiken het formaat XML alsook het SMTP<sup>3</sup>-protocol voor de overdracht van deze berichten. Deze berichten zijn bestemd voor verschillende functies zoals het plaatsen van een bestelorder, de bevestiging van een bestelling, enz.

## 1.2 WAT IS EEN REFERENTIEAANBIEDING?

14. Referentieaanbiedingen vormen een transparantieplichting in de zin van artikel 59, § 1, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (hierna “de wet van 13 juni 2005”) voor elke operator die aan non-discriminatieplichtingen onderworpen is. Volgens artikel 59, § 2, moet een referentieaanbod “*voldoende gespecificeerd [zijn] om te garanderen dat de operatoren niet hoeven te betalen voor faciliteiten die voor de gewenste dienst niet nodig zijn. Daarin wordt een beschrijving gegeven van de betrokken aanbiedingen, uitgesplitst in diverse elementen naargelang van de marktbehoeften, en van de daaraan verbonden eisen en voorwaarden, met inbegrip van de tarieven.*”
15. Met andere woorden, een referentieaanbod beschrijft het geheel van opties voor toegang en bijbehorende diensten, het geheel van ingevoerde processen en tools, en de huurprijzen, gebruik van tools en diensten dat Belgacom moet aanbieden bij elk redelijk verzoek om toegang.

---

<sup>3</sup> SMTP (Simple Mail Transfer Protocol): protocol gebruikt op internet voor de overdracht van berichten van het type e-mail.

### 1.3 DE IMPACT VAN OPEN CALENDARS / CERTIFIED TECHNICIANS

16. In het project *Open Calendars*, hierna OC, ontwikkelt Belgacom een nieuwe order IT-systeem waarbij de alternatieve operatoren, hierna OLO's genoemd, meer vrijheid zouden krijgen in het real-time bepalen van het tijdstip van een klantenbezoek in het kader van installatie. Deze aanpassing werd via een *softwarerelease* in oktober 2010 gelanceerd.
17. Het project *Certified Technician*, hierna CT, stelt de alternatieve operatoren in staat om na een specifieke opleiding hun eigen personeel te gebruiken voor interventies op het netwerk van Belgacom. Op deze manier is de alternatieve operator minder afhankelijk van Belgacom. Deze aanpassing werd ingevoerd in de *softwarerelease* van februari 2011.
18. De voornaamste punten van de referentieaanbiedingen die in het kader van OC/CT gewijzigd zijn, zijn de volgende:
- 18.1. Het forecasting-systeem is sterk vereenvoudigd. Voortaan worden de vermoedelijke volumes (*forecasts*) van de verschillende operatoren door Belgacom bepaald. Deze laatste kunnen de voorgestelde waarden echter bevestigen of corrigeren. Zodra ze bevestigd zijn, worden de verschillende *forecasts* van de alternatieve operatoren geglobaliseerd. De volumeschommelingen (*underrun/overrun*)<sup>4</sup> worden gebaseerd op dat globale volume. Bovendien worden *underruns* niet langer gebruikt om de *forecasts* van de volgende maanden te beperken, met uitzondering van een ernstige *underrun* veroorzaakt door een "slechte speler", zoals Belgacom het formuleert in zijn brief van 8 maart 2010. Het teveel aan bestellingen in geval van *overrun* zal worden behandeld volgens het principe van *Best Effort*.
- 18.2. Na de invoering van *Open Calendar* werden de Service Level Agreements<sup>5</sup> (SLA) provisioning herzien. Er worden vijf nieuwe indicatoren voorgesteld om de kwaliteit van de procedure voor de installatie van lijnen te meten:
- ✓ *Appointment Kept* (APK): aantal bestellingen met bezoek waarvoor de afspraak werd nagekomen
  - ✓ *Due Date Respected* (DDR): aantal bestellingen met/zonder bezoek waarvoor de laatste aan de alternatieve operator gegeven *Due Date*<sup>6</sup> in acht is genomen

---

<sup>4</sup> We hebben het over *underrun* wanneer het voorspelde volume kleiner is dan het werkelijke volume, wat betekent dat de door Belgacom gereserveerde capaciteit niet volledig zal worden gebruikt.

We hebben het over *overrun* wanneer het voorspelde volume groter is dan het werkelijke volume, wat betekent dat de door Belgacom niet-geplande capaciteit zal worden gebruikt door de alternatieve operatoren.

<sup>5</sup> Overeenkomsten betreffende het (kwaliteits)niveau van de dienst

<sup>6</sup> *Due Date*: datum waartoe Belgacom zich verbindt om de installatie van de lijn uit te voeren.



- ✓ *Slot Availability (SA)*: meet voor de gehele markt de termijn die gekoppeld is aan de beschikbaarheid van een eerste beschikbare tijdstip (*timeslot*) in de planning
  - ✓ *Validation XML Timer*: meet de termijn van verzending aan de alternatieve operator van een bevestigingsbericht (respectievelijk VALIDATE of REJECT)
  - ✓ *Done XML Timer*: meet de termijn van verzending aan de alternatieve operator van het bericht van bevestiging van de uitvoering of van de weigering van de bestelling (respectievelijk DONE of REJECT)
- 18.3. Er is een *Improved Service Level Agreement*<sup>7</sup> (ISLA) voor de *Provisioning* ingevoerd met betrekking tot de nakoming van de afspraken.
- 18.4. Na de invoering daarvan, die vaak problemen stelde voor Belgacom, heeft deze laatste de procedure *Rush Provisioning* herzien op een manier die haar duidelijker onderscheidt van de *Escalation*-procedure:
- ✓ Via *Rush Provisioning* is het mogelijk aan een specifieke bestelling voorrang te verlenen via een installatie die moet worden uitgevoerd vóór het eerste voorgestelde beschikbare *timeslot*.
  - ✓ *Escalation* is maar van toepassing wanneer Belgacom zijn verplichtingen niet heeft vervuld (bv. in het geval van een gemiste afspraak - *missed appointment*). Aan de hand van deze procedure kan het probleem waarmee de alternatieve operator wordt geconfronteerd, stroomopwaarts worden gemeld aan de hiërarchische meerderen bij Belgacom wanneer de medewerkers op de lagere niveaus hun verplichtingen niet vervullen.
- 18.5. Er werden *One Time Fees-tarieven*<sup>8</sup> en specifieke kosten voor de installaties met *Certified Technicians* ingevoerd.
- 18.6. De definitie van de bepalingen en algemene voorwaarden voor de installaties met *Certified Technicians* werd herzien. Onder andere heeft Belgacom de aspecten in verband met de verantwoordelijkheden en met de veiligheid opgenomen.

---

<sup>7</sup> Improved SLA: overeenkomsten inzake dienstniveau die op striktere manier worden gedefinieerd voor Belgacom. De alternatieve operatoren mogen vrij beslissen wat betreft deze optie. Er worden meerkosten gefactureerd indien zij hierop een beroep wensen te doen.

<sup>8</sup> Enige vergoedingen

19. Tijdens de voorafgaande raadpleging over OC en CT hebben de operatoren algemeen laten weten de invoering van de processen OC en CT te waarderen. Zij hebben er echter de aandacht op gevestigd dat deze nieuwe processen geen definitieve oplossing zijn voor de talrijke operationele problemen die tot nu toe ondervonden zijn. Volgens hen zijn ze toch een stap in de goede richting.

#### 1.4 ANDERE AANPASSINGEN

20. Belgacom heeft ook gewezen op andere wijzigingen naast die welke verband houden met OC/CT, waaronder voornamelijk:
- de invoering van een optionele procedure *SNA<sup>9</sup> not allowed*;
  - de aanpassing van de *ISLA Repair*;
  - de aanpassing van de *One Time Fees<sup>10</sup> WBA VDSL2* op basis van het besluit van het BIPT van 2 december 2009;
  - het rekening houden met het BROBA-addendum in bijlage 6, *Pricing & Billing* van 19 oktober 2009 betreffende de *Full VP*-voordelen;
  - en de onderlinge afstemming van de referentieaanbiedingen met het oog op operationele vereenvoudiging.
21. Belgacom heeft overigens in zijn brief van 8 maart 2010 laten weten dat de aanpassingen voor het BRUO doorgevoerd zijn uitgaande van de versie die het zelf officieus heeft geconsolideerd.

#### 1.5 ADDENDUM BROBA ETHERNET - DEDICATED VLANs

22. Belgacom heeft op 12 mei 2010 een addendum dat *Dedicated VLANs* toevoegt aan het referentieaanbod *BROBA Ethernet* aan het BIPT overgezonden. Hierdoor wordt *BROBA Ethernet* gealigneerd met WBA VDSL2<sup>11</sup> dat reeds *Dedicated VLANs* heeft.
23. Ter herinnering: een *dedicated VLAN* is een VLAN waarvan de gehele bandbreedte toegewijd is aan één eindgebruikerslijn, in tegenstelling tot een *Shared VLAN*, waarvan de bandbreedte wordt gedeeld door alle gebruikers van eenzelfde *Local Exchange (LEX)* en van eenzelfde alternatieve operator. Het nieuwe BROBA-aanbod van Belgacom omvat momenteel zowel ATM als *Ethernet*.
24. In de brief van 12 mei 2010 heeft Belgacom verduidelijkt dat de wijzigingen in verband met de regels voor de aanleg van ADSL2+ en OC/CT niet zijn opgenomen in het BROBA Ethernet-addendum, omdat deze wijzigingen nog altijd niet zijn goedgekeurd door het BIPT. De wijzigingen waarover het BIPT sedert de laatste versie een besluit heeft genomen, zijn daarentegen wel al opgenomen.

<sup>9</sup> Small Network Adaptation – Kleine aanpassing van het netwerk

<sup>10</sup> Enige vergoedingen

<sup>11</sup> Besluit van 30 september 2009 betreffende WBA VDSL2, <http://www.bipt.be/ShowDoc.aspx?objectID=3140>

25. Het BIPT herinnert er evenwel aan dat de wijzigingen na de goedkeuring ervan zullen moeten worden samengevoegd, om de coherentie van de verschillende referentieaanbiedingen te waarborgen. Deze samenvoeging dient vervolgens te worden goedgekeurd door het BIPT.
26. Ten slotte heeft Belgacom aangegeven van plan te zijn om het aanbod *BROBA Ethernet with Dedicated VLAN* te lanceren in de *software release* van de maand oktober 2010.

## 1.6 OPERATIONELE PROBLEMEN<sup>12</sup>

27. Al jaren klagen de OLO's erover dat Belgacom het hen moeilijk maakt om de concurrentie aan te gaan. Hun producten, hun positie op de markt en hun investeringen hangen deels af van de kwaliteit van de dienstverlening die Belgacom aan de OLO's biedt.
28. In 2006<sup>13</sup> en 2007<sup>14</sup> werd Belgacom tweemaal in gebreke gesteld omdat het zijn verplichtingen inzake de levering van toegang niet was nagekomen (SLA en inachtneming van de timers; computerfouten (*bugs*)) met als gevolg dat de bestellingen van lijnen niet tijdig konden worden behandeld. Die verplichtingen waren nauw verbonden met de goede werking van het operationele proces voor de gereguleerde wholesale van Belgacom.
29. In 2008 hebben de alternatieve operatoren hun klachten betreffende de dienst die Belgacom hen aanbood gebundeld voor een presentatie aan het BIPT op 19 september 2008. Daarnaast heeft het BIPT met de grootste alternatieve operatoren Mobistar (op 24 oktober 2008) en KPN (op 10 oktober 2008) samengezeten om een inventaris te maken van alle operationele problemen.
30. Gelet op de omvang van de dossiers en de reacties van Belgacom op de dossiers heeft het BIPT beslist om een audit te verrichten van de operationele processen bij Belgacom. Na een uitvoerige overweging van de offertes werd het project toegekend aan *Analysys Mason & Solucom*.

---

<sup>12</sup> De reacties op de uitbreidingen van de referentieaanbiedingen met de projecten Open Calendar, Certified Technicians en Dedicated VLAN maken geen deel uit van wat hierna in dit besluit de operationele problemen worden genoemd.

<sup>13</sup> Mededeling van de Raad van het BIPT van 11 juli 2006 betreffende de BRUO-/BROBA-installaties.

<sup>14</sup> Ingebrekestelling in verband met de computerfouten (*bugs*) met als gevolg dat de bestellingen van lijnen niet tijdig konden worden behandeld.

31. Uit het grondige rapport van de auditeurs wordt het bestaan van vele operationele problemen tussen Belgacom en de OLO's bevestigd<sup>15</sup>. Het BIPT heeft hierna ook reeds een communicatie ter zake uitgebracht waarbij het de resterende pijnpunten aanhaalt<sup>16</sup>. Vandaag, en naar aanleiding van de druk uitgeoefend door de alternatieve operatoren en het BIPT, lijkt Belgacom positief te antwoorden op sommige problemen die zijn vastgesteld tijdens de audit<sup>17</sup>, in die zin dat nog wordt gewerkt aan nieuwe IT-ontwikkelingen of dat deze reeds zijn verwezenlijkt. Het BIPT merkt evenwel op dat andere problemen die zijn vastgesteld sinds 2008 niet altijd werden opgelost ondanks dat Belgacom daarover werd ingelicht via het verslag van de operationele audit van Analysys Mason en Solucom van 19 augustus 2009.
32. Tegelijk met deze audit hebben de alternatieve operatoren tijdens de raadplegingen betreffende dit besluit van 19 maart 2010, 25 mei 2010 en 9 november 2010 aan het BIPT diverse operationele problemen gemeld die vandaag nog steeds op het terrein worden vastgesteld. Het BIPT heeft die diverse problemen verzameld en geanalyseerd in dit besluit.
33. Tegelijk met de analyse van de reacties van de alternatieve operatoren betreffende de projecten *Open Calendar*, *Certified Technicians* en *Ethernet Dedicated VLAN*, probeert dit besluit, in het kader van de reeds bestaande verplichtingen van Belgacom, eveneens de vandaag nog steeds vastgestelde problemen op het terrein te verhelpen.
34. Niettemin blijft het succes van een efficiënt operationeel kader ook afhankelijk van het gemeenschappelijke optreden van alle operatoren. Het BIPT erkent en houdt er rekening mee dat de alternatieve operatoren eveneens een verantwoordelijkheid dragen voor de vlotte werking van de operationele processen die hen in staat stellen de klant een hoogwaardige dienstverlening aan te bieden.

---

<sup>15</sup> Auditverslag van Analysys Mason en Solucom van 21 januari 2010 betreffende de operationele breedbandprocessen van Belgacom.

<sup>16</sup> Mededeling van het BIPT van 8 februari 2011 met betrekking tot de audit van de operationele processen bij Belgacom.

<sup>17</sup> Het BIPT verwijst hier onder andere naar de invoering van nieuwe processen zoals "*SNA Not Allowed*" of het nieuwe bestelsysteem *Open Calendar*. Het merkt evenwel op dat deze verbeteringen aangebracht door *Open Calendar* vandaag nog hypothetisch zijn aangezien geen enkele alternatieve operator momenteel dat nieuwe systeem gebruikt. Enkel aan de hand van het gebruik ervan zal kunnen worden bepaald of een deel van de tijdens de audit vastgestelde problemen zal kunnen worden opgelost.

## 2 PROCEDURE

### 2.1 ONDERWERP

35. Ter voorbereiding van een ontwerpbesluit heeft het BIPT op 19 maart 2010 en 25 mei 2010 twee verkennende raadplegingen gelanceerd via e-mail, waarin de verschillende BRUO/BROBA-operatoren de kans kregen om te reageren op de door Belgacom voorgestelde aanpassingen van de referentieaanbiedingen met betrekking tot de invoering van de projecten *Open Calendar*, *Certified Technicians* en *Ethernet Dedicated VLAN*. Het BIPT ontving reacties van het Platform, de Fixed Access Carriers (FAC), Mobistar, Schedom en Belcenter. Op 20 mei 2010 heeft het BIPT sommige van deze reacties in een bilaterale vergadering met Belgacom besproken.
36. Het BIPT heeft op basis van de reacties van de sector en zijn eigen inzichten een ontwerpbesluit opgesteld dat op 9 november 2010 tot 13 december 2010 ter raadpleging aan de sector werd voorgelegd. Het BIPT heeft reacties ontvangen van het Platform, Mobistar<sup>18</sup>, Belgacom, BelCenter, Belgian Telecom, Schedom, Telenet en KPN Group Belgium. Het BIPT heeft overigens op 22 februari 2011 een bijdrage van het type *“Independent Report of Factual Findings”*<sup>19</sup> ontvangen van Deloitte op verzoek van Belgacom. Hoewel die bijdrage buiten de termijn van de raadpleging kwam, werd er rekening mee gehouden.
37. Ten slotte heeft het BIPT besloten een vragenlijst voor te leggen aan Belgacom, Mobistar en het Platform teneinde de reacties geformuleerd in de raadpleging van 9 november 2010 beter te begrijpen. Zo hebben de vertegenwoordigers van het BIPT de volgende ontmoetingen gehad:
- Mobistar op 21 maart 2011;
  - Belgacom op 23 maart 2011;
  - het Platform heeft dan weer een schriftelijk antwoord verstrekt op 18 maart 2011.
38. Naar aanleiding van de ontmoetingen met Belgacom en Mobistar hebben verscheidene uitwisselingen plaatsgevonden via e-mail en per telefoon. De volgende tabel geeft een overzicht van deze diverse aanvullende uitwisselingen.

Ontvanger	Soort communicatie	Datum van antwoord van de geadresseerde
Belgacom	Telefonische mededeling	29 maart 2011

<sup>18</sup> Mobistar heeft een gemeenschappelijke reactie van de twee entiteiten Mobistar en Mobistar Enterprise Services geleverd. In het vervolg van het document zal de naam “Mobistar”, voor het gemak, verwijzen naar die twee entiteiten.

<sup>19</sup> Vrije vertaling: “onafhankelijk verslag over de feitelijke vaststellingen”

	naar aanleiding van de vergadering van 23 maart 2011	
<b>Mobistar</b>	e-mail	30 maart 2011
<b>Belgacom</b>	e-mail (action points van de vergadering van 23 maart 2011)	30 maart 2011
<b>Mobistar</b>	e-mail	31 maart 2011
<b>Belgacom</b>	Telefonische mededeling naar aanleiding van de action points ontvangen op 30 maart	1 april 2011
<b>Belgacom</b>	e-mail (aanvullende vragen mbt BRxx)	22 april 2011
<b>Mobistar</b>	e-mail	29 april 2011
<b>Belgacom</b>	e-mail	3 mei 2011

39. Op 20 mei 2011 heeft het BIPT eveneens een lijst met vragen verstuurd betreffende de vergoedingen die Belgacom eist. Vijf alternatieve operatoren hebben daar gedetailleerd op geantwoord.
40. De gegevens vergaard tijdens deze diverse besprekingen werden gebruikt om de wijzigingen aan de diverse operationele problemen vermeld in dit document te rechtvaardigen.
41. Op basis van de reacties en aanvullende informatie die werden ontvangen, heeft het BIPT een aangepaste versie van zijn ontwerpbesluit opgesteld dat het heeft overgezonden op 6 juli 2011 aan de gemeenschapsregulators in overeenstemming met de principes van het samenwerkingsakkoord, aan de Europese Commissie en aan BEREC<sup>20</sup>.
42. De CSA, de VRM, de Medienrat en de Europese Commissie hebben geen enkele commentaar geuit over deze beslissing.

---

<sup>20</sup> Body of European Regulators for Electronic Communications

## 2.2 DE NATIONALE RAADPLEGING VAN 9 NOVEMBER 2010

### 2.2.1 Wettelijke basis

43. De nationale raadpleging is gebaseerd op artikel 6 van de Kaderrichtlijn<sup>21</sup> :

*“Behoudens in gevallen die onder de artikelen 7, lid 6, 20 of 21 vallen, zorgen de lidstaten ervoor dat de nationale regelgevende instanties die voornemens zijn maatregelen in overeenstemming met deze richtlijn of de bijzondere richtlijnen te nemen die aanzienlijke gevolgen voor de relevante markt hebben, de belanghebbenden in staat stellen om binnen een redelijke termijn hun zienswijzen te geven op de ontwerpmaatregel.*

*De nationale regelgevende instanties publiceren hun nationale raadplegingsprocedures.*

*De lidstaten dragen zorg voor de oprichting van een enkel informatiepunt waar inzage verkregen kan worden in alle lopende raadplegingsprocedures.*

*De resultaten van de raadpleging worden door de nationale regelgevende instanties openbaar gemaakt, behalve in geval van vertrouwelijke informatie overeenkomstig het communautair en nationaal recht betreffende zakelijke vertrouwelijkheid.”*

44. De raadpleging wordt georganiseerd krachtens de artikelen 139 en 140 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie:

*“Art. 139. Het Instituut kan voor de toepassing van deze wet een openbare raadpleging houden overeenkomstig artikel 14 van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector.”*

*“Art. 140. Voorzover een ontwerpbeslissing van het Instituut aanzienlijke gevolgen zou kunnen hebben voor een relevante markt, organiseert het Instituut een voorafgaande openbare raadpleging met een maximale tijdsduur van twee maanden, met inachtneming van de regels inzake vertrouwelijkheid van de bedrijfsgegevens.*

*Alle inlichtingen in verband met aan de gang zijnde openbare raadplegingen worden bij het Instituut gecentraliseerd.*

*De resultaten van de openbare raadpleging worden openbaar gemaakt, met inachtneming van de regels inzake vertrouwelijkheid van de bedrijfsgegevens.*

---

<sup>21</sup> Richtlijn 2002/21/EG van het Europees Parlement en de Raad inzake een gemeenschappelijk regelgevingskader voor elektronische-communicatienetwerken en -diensten.

*De Koning bepaalt, na advies van het Instituut, de nadere regels van de openbare raadpleging en van de bekendmaking van de resultaten ervan.”*

### 2.2.2 Synthese van de reacties

45. Van alle partijen die hebben gereageerd op de raadpleging van 9 november 2010 hebben Belgacom, Mobistar en het Platform een reactie gestuurd die gedetailleerd antwoordt op alle punten in het ontwerpbesluit. De andere alternatieve operatoren hebben ofwel vanuit een algemener standpunt geantwoord, ofwel door bepaalde specifiekere punten van het ontwerpbesluit te detailleren.
46. In het licht van de lengte en het detail van bepaalde reacties, heeft het BIPT besloten om de specifieke opmerkingen te vermelden in het betreffende deel. Dit deel is een samenvatting van het algemene standpunt van de verschillende spelers die hebben geantwoord.
47. Belgacom heeft aangegeven dat het een aantal tekorten betreurt bij de uitwerking van het ontwerpbesluit, met name:
  - Het gebrek aan dialoog tussen Belgacom, het BIPT en de alternatieve operatoren voorafgaand aan de uitwerking van het ontwerpbesluit
  - De evenredigheid en de niet-redelijke aard van bepaalde besluiten die, volgens Belgacom, niet op een concrete en objectieve vaststelling berusten
  - Bepaalde besluiten, en meer in het bijzonder de besluiten die het BRUO-referentieaanbod betreffen, overstijgen volgens Belgacom het toepasselijke regelgevingskader
  - Het ontwerpbesluit houdt geen rekening met de verplichtingen van de andere operatoren. Belgacom meent dat er een onbalans is tussen de compensaties toegekend aan Belgacom en deze toegekend aan de alternatieve operatoren.
  - Sommige beweringen zijn, volgens Belgacom, vooroordelen tegenover Belgacom, zonder enige grond.
  - Het ontwerpbesluit berust op onjuiste of onvolledige informatie.
  - Het ontwerpbesluit is onvolledig in de zin dat bepaalde voorstellen niet werden onderzocht (bv. ISLA Repair).
48. Ten slotte geeft Belgacom aan dat het de door het BIPT voorgestelde oplossingen niet helemaal verwerpt maar wel het tijdschema voor tenuitvoerbrenging. Het vermeldt bovendien dat het andere oplossingen heeft voorgesteld die volgens Belgacom pragmatischer zijn.
49. De alternatieve operatoren hebben, zonder uitzondering, aangegeven positief te staan tegenover het ontwerpbesluit van 9 november 2010 betreffende de problemen die, volgens hen, reeds verscheidene jaren op tafel liggen.



50. Mobistar betreurt het gebrek aan transparantie vanwege Belgacom. Belgacom past zo volgens Mobistar diverse processen en regels eenzijdig aan, zonder de alternatieve operatoren daarvan op de hoogte te brengen. Mobistar stelt eveneens dat Belgacom de algemene beschrijvingen (*high-level*) van de diverse processen voor *Provisioning* niet ter beschikking stelt van de alternatieve operatoren waardoor het hen belet om bijvoorbeeld een doeltreffende businesscase te creëren, de naleving van de vastgelegde regels na te gaan en bezwaar in te dienen indien dat nodig blijkt.
51. Gezien de impact die dit ontwerpbesluit kan hebben op de IT-ontwikkelingen, niet alleen binnen Belgacom maar ook bij de alternatieve operatoren<sup>22</sup>, hebben het Platform, Mobistar en Schemo beiden aan het BIPT vrijwillig een lijst met prioriteiten overgezonden betreffende de diverse punten van het ontwerpbesluit.
52. Ten slotte hebben sommige alternatieve operatoren van de raadpleging gebruik gemaakt om aan het BIPT diverse processen te melden die volgens hen ook een herziening kunnen gebruiken. Deze worden echter niet behandeld in dit besluit.

### 2.2.3 Conclusie van het BIPT

53. Via zijn ontwerpbesluit van 9 november 2010 heeft het BIPT blijk gegeven van zijn grote betrokkenheid bij de aanpak van de operationele problemen die reeds verscheidene jaren op tafel liggen. Het BIPT wil tonen dat het in de toekomst niet meer kan toestaan dat de concurrentiekracht van de operatoren in het gedrang komt of de eindgebruiker te lijden krijgt. De schade die de alternatieve operatoren hebben geleden door de storing in het PILA-systeem<sup>23</sup> in 2007 en 2008 was inderdaad groot. Zo hebben bepaalde operationele problemen zoals <sup>24</sup> de tekortkomingen in de *Amend*-procedure, de blokkeringen van bestellingen door de melding *Another Request is pending* of de factureringsproblemen de concurrentie en het imago van de alternatieve operatoren beïnvloed, en doen ze dat nog steeds, sedert enkele jaren. Die problemen verstoren bijgevolg de ontwikkeling van een concurrerende markt.

---

<sup>22</sup> De vervanging op termijn van de ATM-technologie door Ethernet vereist dienovereenkomstige IT-ontwikkelingen bij de alternatieve operatoren. Hetzelfde geldt voor de huidige ontwikkeling van hun producten op basis van het WBA VDSL2-referentieaanbod.

<sup>23</sup> PILA (PSTN, ISDN, LLU en ADSL) is een systeem dat het systeem voor het beheer van de bestellingen en het systeem voor netwerklevering combineert. Het omvat een geheel van tools aan de hand waarvan de verschillende medewerkers van Belgacom de bestellingen, de installaties, ... kunnen beheren via één enkel systeem.

<sup>24</sup> Het BIPT bevestigt inderdaad dat een reeks problemen die in dit besluit worden aangekaart reeds in 2008 door de alternatieve operatoren werden naar voren gebracht tijdens kick-offvergaderingen voor de operationele audit waarvan sprake in deel 25. Het BIPT noemt enkele van de voorbeelden: het probleem van de installaties *Non First Time Right*<sup>24</sup>, de moeilijkheden ondervonden bij de weigeringen van het type *Another Request is Pending* of de contacten tussen Belgacom en de eindklant, het gebrek aan informatie over de geschiktheidsmiddelen, het gebrek aan informatie en helderheid van de referentieaanbiedingen en de SLA-regels of nog het extreem lage niveau van de compensaties toegekend aan de alternatieve operatoren.

54. Het BIPT gaat niet akkoord met de door Belgacom gestelde kritiek in paragraaf 47. Ten eerste wil het BIPT vermelden, zoals al boven gezegd, dat de aangehaalde operationele problemen<sup>25</sup> reeds lange tijd bestaan. Belgacom is hier reeds lange tijd van op de hoogte en er zijn meerdere vergaderingen hieromtrent gehouden<sup>26</sup>. Bovendien heeft het BIPT het audit verslag van Analysys Mason en Solucom waarin vele operationele problemen aangehaald worden naar Belgacom opgestuurd op 19 augustus 2009 waarop Belgacom geantwoord heeft met een verslag opgemaakt door Deloitte. Het is dus verbazingwekkend te horen dat Belgacom niet voldoende heeft kunnen reageren aangezien zij reeds bijzonder veel tijd heeft gehad om de door haar gekende operationele problemen te weerleggen of te verhelpen. Des te meer zelfs omdat een van de conclusies van de audit is dat door de verhoogde interactie tussen Belgacom en de alternatieve operatoren doorheen het audit proces er reeds verbeteringen opgetreden zijn in de operationele processen van Belgacom. Overigens heeft Belgacom de kans gehad om te reageren tijdens de vergadering van 20 mei 2010 waarbij het BIPT verduidelijkingen heeft gevraagd over bepaalde punten. Vervolgens getuigt het document van 161 pagina's als reactie op de raadpleging van 9 november ook van de gelegenheid die Belgacom heeft gegrepen om zijn standpunt uiteen te zetten. Er hebben verscheidene bilaterale vergaderingen en telefoongesprekken plaatsgevonden tussen Belgacom en het BIPT tijdens de maanden maart en april 2011 (zie deel 2) die het BIPT in staat stellen om het gebrek aan dialoog dat Belgacom aankaatte te weerleggen. Belgacom heeft ook meermaals de kans gekregen om daarbuiten verduidelijkingen te geven op het moment dat het BIPT een aantal van haar ingenieurs op pad heeft gestuurd met werknemers van Belgacom<sup>27</sup>.
55. Het BIPT weerlegt eveneens de andere door Belgacom naar voren geschoven argumenten. Zo bevestigt Belgacom dat het ontwerpbesluit negatieve vooroordelen bevat jegens Belgacom. Het BIPT merkt op dat de feiten die op het terrein worden vastgesteld en worden vermeld tijdens onder andere de operationele audit uitgevoerd in 2008 aantonen dat het niet om vooroordelen gaat maar om bewezen feiten. Het BIPT bewijst overigens aan de hand van zijn analyses en voorbeelden verstrekt in dit besluit dat het gaat om bewezen feiten. De conclusie is dezelfde voor de bewering als zou het ontwerpbesluit geen enkele concrete of objectieve grondslag hebben.

---

<sup>25</sup> De reacties op de uitbreidingen van de referentieaanbiedingen met de projecten Open Calendar, Certified Technicians en Dedicated VLAN maken geen deel uit van wat hierna in dit besluit de operationele problemen worden genoemd.

<sup>26</sup> Zie o.a. vergadering van 24 augustus 2009, 3 september 2009, 23 oktober 2009 en 7 december 2009.

<sup>27</sup> Dit is gebeurd op 07, 08 en 10 februari 2011.

56. Overigens reageert Belgacom door te stellen dat het ontwerpbesluit berust op onvolledige en onjuiste informatie. Bij het naast elkaar leggen van de diverse reacties ontvangen tijdens de raadplegingen heeft het BIPT zo opgemerkt dat er geen overeenkomst is, ofwel een slechte communicatie of een gebrek aan wil van elk van de partijen om tot een overeenkomst te komen. Dit maakt het moeilijk voor het BIPT besluiten nemen betreffende omdat de meningen uiteenlopen of dat de verstrekte informatie onvoldoende of verschillend blijkt. Gezien de operationele complexiteit van bepaalde kritieke onderwerpen en teneinde positief te reageren op de kritiek van Belgacom, heeft het BIPT besloten om een deel van de kritieke onderwerpen te schrappen uit zijn definitieve besluit. Het is daarentegen erg belangrijk om op te merken dat deze schrappingen niet inhouden dat het BIPT de operationele problemen waarmee de operatoren worden geconfronteerd niet langer wenst te proberen op te lossen<sup>28</sup>.
57. Tijdens de openbare voorstelling van 14 november 2010 betreffende het BRxx-ontwerpbesluit had het BIPT reeds aangekondigd werkgroepen te willen inrichten om op constructieve wijze en op basis van een dialoog de operationele problemen waarmee de operatoren (Belgacom inbegrepen) worden geconfronteerd, op te lossen. De kritiek van Belgacom, het gebrek aan communicatie en de sterke meningsverschillen nopen des te meer tot de oprichting van deze werkgroepen. Daarom heeft de Raad van het BIPT dan ook besloten deze snel te creëren. De eerste werkgroep is bijeengekomen op 26 mei 2011 in de lokalen van het BIPT. Ongeveer 30 deelnemers, die 12 operatoren vertegenwoordigen, hebben er actief aan deelgenomen.
58. De kritieke onderwerpen geschrapt uit het ontwerpbesluit, vermeld in paragraaf 56 en toegelicht in deel 2.3 zullen snel worden overgedragen aan deze werkgroepen. Alle operatoren worden hiervoor uitgenodigd. De werkgroepen zullen Belgacom en de alternatieve operatoren in staat stellen om op een constructieve en gestructureerde wijze te praten over de kritieke, betwiste operationele problemen. Het BIPT zal handelen als waarnemer en facilitator teneinde een consensus te bereiken om het probleem op te lossen en alle betrokken partijen tevreden te stellen.
59. Het BIPT benadrukt dat uit de huidige beslissing nogmaals het belang blijkt dat het BIPT hecht aan een dialoog tussen alle betrokken partijen door het transfereren van een heel aantal problemen waar grote onenigheid tussen de betrokken partijen bestaat naar workshops alwaar alle operatoren kunnen aan meewerken.

---

<sup>28</sup> Het BIPT bedoelt met "operator" de alternatieve operatoren en Belgacom.

### 2.3 HERZIENING VAN HET ONTWERPBESLUIT VAN 9 NOVEMBER 2010

60. Zoals in het voorgaande deel vermeld heeft het BIPT besloten om bepaalde kritieke, betwiste onderwerpen van het ontwerpbesluit van 9 november 2010 integraal over te dragen aan de werkgroepen georganiseerd door het BIPT. Die onderwerpen zijn, in volgorde van verschijning<sup>29</sup> in het ontwerpbesluit van 9 november 2010:

- De uitbreiding van CT met de producten *Shared Pair/with voice* [4.2.1]<sup>30</sup>
- De transparantie bij de informatie geleverd over de tools [4.5]
- Het aanbieden van multipele paren [5.4 ]
- De geldigheidstests van de installatie [6.1 ]
- De update van de werkopdrachten [6.2 ]
- De processen *Move* en *Coordinated Move* [6.5. en 6.11]
- De synchronisatie *Number Portability* en BRxx tijdens de migratie [6.6 ]
- De uitvoering van de BIQ-test voor goed gedrag [7.2 ]
- De massamigraties [8]
- De factureringen en de creditnota's [11.3]
- Het aantal profielen in *BROBA Ethernet Dedicated VLAN* [12.1]
- De alternatieven voor BROBA SDSL [12.5]
- Het aantal profielen in Ethernet Dedicated VLAN [12.1]
- De kwestie BROBA SDSL in Ethernet Dedicated VLAN [12.5]

61. Ook andere onderwerpen, die evenwel niet werden geschrapd uit het ontwerpbesluit, moeten diepgaand worden besproken binnen de werkgroepen. De details met betrekking tot deze uitgediepte discussies worden, ofwel, voor elk betrokken onderwerp, geformuleerd in de respectieve delen van dit document, of vloeien voort uit de aanvragen van de alternatieve operatoren tijdens hun reactie op de raadpleging van 9 november 2010. De onderwerpen zijn, in volgorde van verschijning in dit besluit:

- De responstijd van de tool *Open Calendar* (deel 5.1)
- Annulering na de contacten van Belgacom met de klanten van de alternatieve operatoren (deel 6.2)
- De blokkering van de bestelorders – *pending orders* (deel 6.3)
- De melding van de bezoeken van de technici (deel 6.6)
- De meetresultaten geleverd door de alternatieve operator (deel 7.2)

62. De werkgroepen zullen zich ook buigen over de herziening van de ISLA Repair op verzoek van Belgacom en over de kwestie van de *Do-It-Yourself*-installaties op verzoek van de alternatieve operatoren.

<sup>29</sup> Opmerking: de aangegeven volgorde weerspiegelt niet de volgorde waarin ze zullen worden behandeld in de werkgroepen.

<sup>30</sup> Het nummer tussen [.] slaat op het nummer van het deel gebruikt in het ontwerpbesluit van 9 november 2010.

63. Bepaalde onderwerpen werden geschrapt uit het ontwerpbesluit zonder een verdere bespreking te vereisen:
- De verzending van een bericht BGC IN XML als eerste stap [5.6]<sup>31</sup> : De informatie werd meegedeeld in de raadpleging van 9 november 2010.
  - De toelichting van de term *Missed Appointment* [6.11]: De verduidelijking werd gegeven in de raadpleging van 9 november 2010.
  - Verlies van gegevens bij de registratie [7.3]: Het probleem werd niet meer gemeld.
  - De *Trouble Tickets* en contacten: het huidige proces lijkt te werken zoals beschreven in het ontwerpbesluit [7.4]
64. Bovendien werd het deel in verband met het enige interconnectiepunt [12.6]<sup>32</sup> verwijderd uit dit besluit op voorstel van Belgacom van 18 mei 2011. Belgacom stelt immers voor om OAL-links in te voeren op basis van capaciteiten kleiner dan de 1 Gbps via aansluitingen van het type Brotsoll Ethernet 10M en 100M. Er werd een nationale raadpleging gehouden ter zake van 24 mei 2011 tot 8 juni 2011. Op basis van de ontvangen reacties heeft het BIPT vastgesteld dat er geen enkel bezwaar was betreffende de tenuitvoerbrenging van dat voorstel. Op basis daarvan heeft het BIPT gevraagd aan Belgacom om die aanpassingen toe te voegen in de referentieaanbiedingen.
65. Ten slotte, naar aanleiding van de verzoeken van de operatoren om het tariefniveau van de ISLAs Provisioning [11.1]<sup>33</sup> te controleren alsook de kostenbasering van de activering, wijziging en deactivering van de VLANs in het kader van BROBA Ethernet *Dedicated VLAN* [12.4] heeft het BIPT besloten deze controles tijdens de volgende herziening van het kostenmodel uit te voeren. De herziening van de compensaties voor *Appointment Not Kept* en *Due Date Not Respected* [9.4] alsook de herziening van de nieuwe compensatie voor gebrekkige installaties (6.1)<sup>34</sup> zullen eveneens worden uitgevoerd aan de hand van dat kostenmodel.

---

<sup>31</sup> Het nummer tussen [.] slaat op het nummer van het deel gebruikt in het ontwerpbesluit van 9 november 2010.

<sup>32</sup> Het nummer tussen [.] slaat op het nummer van het deel gebruikt in het ontwerpbesluit van 9 november 2010.

<sup>33</sup> Het nummer tussen [.] slaat op het nummer van het deel gebruikt in het ontwerpbesluit van 9 november 2010.

<sup>34</sup> Het nummer tussen (.) verwijst naar het nummer van het deel gebruikt in dit besluit.

## 2.4 DE EUROPESE RAADPLEGING

### 2.4.1 Wettelijke basis

66. Artikel 7, § 3, van de Kaderrichtlijn<sup>35</sup> zoals gewijzigd door artikel 1, 6° van Richtlijn 2009/140/EG<sup>36</sup> bepaalt dat de Europese Commissie, BEREC en de nationale regelgevende instanties als volgt moeten worden geconsulteerd:

*“3. Behalve wanneer anders bepaald in aanbevelingen of richtsnoeren die zijn vastgesteld op grond van artikel 7 ter, nadat de in artikel 6 bedoelde raadpleging is afgesloten, maakt een nationale regelgevende instantie, wanneer zij voornemens is een maatregel te nemen die:*

*a) valt binnen de draagwijdte van de artikelen 15 of 16 van deze richtlijn of de artikelen 5 of 8 van Richtlijn 2002/19/EG (toegangsrichtlijn); en*

*b) van invloed is op de handel tussen de lidstaten,*

*de ontwerpmaatregel tegelijkertijd toegankelijk is voor de Commissie, BEREC en de nationale regelgevende instanties in andere lidstaten, vergezeld van een motivering, overeenkomstig artikel 5, lid 3, en brengt zij de Commissie, BEREC en de andere nationale regelgevende instanties daarvan op de hoogte. De nationale regelgevende instanties, BEREC en de Commissie krijgen een maand de tijd om opmerkingen in te dienen bij de nationale regelgevende instantie in kwestie. De periode van één maand kan niet worden verlengd.”*

67. Artikel 141 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie bepaalt dat de Europese Commissie als volgt moet worden geconsulteerd:

*“Art. 141. Voorzover een ontwerpbeslissing van het Instituut invloed kan hebben op de handel tussen de lidstaten en erop gericht is :*

*6° de wijziging van het referentieaanbod op te leggen, overeenkomstig artikel 59, § 4,*

*[...] raadpleegt het Instituut onverwijld de Europese Commissie en de nationale regelgevende instanties van de lidstaten.*

<sup>35</sup> Richtlijn 2002/21/EG van het Europees Parlement en de Raad van 7 maart 2002 inzake een gemeenschappelijk regelgevingskader voor elektronische-communicatienetwerken en -diensten, PB. L. 108, 24 april 2002, 41.

<sup>36</sup> Richtlijn 2009/140/EG van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2009 tot wijziging van Richtlijn 2002/21/EG inzake een gemeenschappelijk regelgevingskader voor elektronische-communicatienetwerken en -diensten, Richtlijn 2002/19/EG inzake de toegang tot en interconnectie van elektronische-communicatienetwerken en bijbehorende faciliteiten, en Richtlijn 2002/20/EG betreffende de machtiging voor elektronische-communicatienetwerken en -diensten, PB. L. 337, 18 december 2009, 48.

*Het Instituut neemt de opmerkingen in aanmerking die de Europese Commissie en de regelgevende instanties van de lidstaten eraan bezorgd hebben binnen de door de Koning bepaalde termijn.*

*De definitieve beslissingen, genomen op basis van de ontwerpen bedoeld in het eerste lid, worden aan de Europese Commissie en aan de nationale regelgevende instanties van de lidstaten meegedeeld.*

*De Koning preciseert, na advies van het Instituut, de nadere regels van de raadpleging bedoeld in het eerste lid en van de notificatie van de definitieve beslissing bedoeld in het derde lid.”*

68. Het huidige artikel 141 van de wet betreffende de elektronische communicatie maakt nog geen verwijzing naar de verplichte raadpleging van BEREC aangezien België Richtlijn 2009/140/EG nog niet omgezet heeft in nationale wetgeving. Gezien de omzettingstermijn van deze richtlijn<sup>37</sup> echter verstreken is en het BIPT van oordeel is dat het nieuwe artikel 7, 3<sup>o</sup> rechtstreekse werking heeft, zal ook BEREC geraadpleegd worden.

#### **2.4.2 Werkwijze en resultaten van de Europese raadpleging**

69. Op 6 juli 2011 heeft het BIPT dit besluit overgezonden aan de Europese Commissie. Die laatste heeft de ontvangst van dat document bevestigd op dezelfde dag.
70. Op 14 juli 2011 heeft de Europese Commissie een verzoek om bijkomende informatie overgezonden met betrekking tot de nieuwe analyses van de markten 4 en 5, alsook de omzettingskosten (cf. deel 10.1).
71. Een van de vragen van de Europese Commissie heeft het BIPT doen inzien dat het deel betreffende de omzettingskosten (cf. deel 10.1) niet voldoende precies was. Het BIPT heeft in zijn antwoord van 19 juli 2011 aangegeven dat dat deel zou worden aangepast voor de definitieve aanneming van dit besluit.
72. Op 5 augustus 2011 heeft de Europese Commissie gemeld dat ze de kennisgeving had bekeken en geen enkel bezwaar had.

---

<sup>37</sup> Artikel 5 van Richtlijn 2009/140/EG stelt dat de lidstaten de bepalingen van die richtlijn uiterlijk op 25 mei 2011 omgezet moeten hebben.

## 2.5 DE RAADPLEGING VAN DE OVERIGE REGULATOREN VAN DE GEMEENSCHAPPEN

### 2.5.1 Wettelijke basis

73. Artikel 14, § 2, 3<sup>o</sup>, f van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector bepaalt dat het BIPT samenwerkt met de regulerende instanties van Gemeenschappen en Gewesten en dit volgens de nadere regels die werden afgesproken in samenwerkingsakkoorden met deze beleidsniveaus.
74. Het samenwerkingsakkoord werd goedgekeurd door alle betrokken regeringen op 17 november 2006 en bekrachtigd door de wetgevende macht van de federale staat (op 28 december 2006), van de Vlaamse Gemeenschap (op 4 mei 2007), van de Duitstalige Gemeenschap (op 25 juni 2007) en van de Franse Gemeenschap (op 4 september 2007)<sup>38</sup>. Het is van kracht geworden op 29 september 2007.
75. Artikel 3 van dit samenwerkingsakkoord bepaalt de draagwijdte van deze samenwerking:

*“Art. 3. Elke ontwerpbeslissing van een regulerende instantie die betrekking heeft op elektronische communicatienetwerken wordt door de desbetreffende instantie overgemaakt aan de andere regulerende instanties die zijn opgesomd in artikel 2, 2<sup>o</sup> van dit samenwerkingsakkoord.*

*De regulerende instanties die geconsulteerd worden bezorgen binnen de veertien kalenderdagen hun opmerkingen aan de regulerende instantie die de ontwerpbeslissing heeft overgemaakt. Binnen deze termijn kan elk van de regulerende instanties die geconsulteerd worden vragen dat de ontwerpbeslissing aanhangig wordt gemaakt bij de Conferentie van Regulators voor de elektronische Communicatiesector (hierna genoemd de CRC). Dit verzoek tot onmiddellijke overmaking aan de CRC wordt gemotiveerd.*

*De betrokken regulerende instantie neemt de opmerkingen in aanmerking die de andere regulerende instanties eraan bezorgd hebben en maakt de gewijzigde ontwerpbeslissing over aan de andere regulerende instanties. Deze laatste beschikken na ontvangst van de gewijzigde ontwerpbeslissing over een termijn van 7 kalenderdagen waarbinnen zij kunnen vragen dat de gewijzigde ontwerpbeslissing aanhangig wordt gemaakt bij de CRC. ”*

---

<sup>38</sup> Samenwerkingsakkoord van 17 november 2006 tussen de Federale Staat, de Vlaamse Gemeenschap, de Franstalige Gemeenschap en de Duitstalige Gemeenschap betreffende het wederzijds consulteren bij het opstellen van regelgeving inzake elektronische communicatienetwerken, het uitwisselen van informatie en de uitoefening van de bevoegdheden met betrekking tot elektronische communicatienetwerken door de regulerende instanties bevoegd voor telecommunicatie of radio-omroep en televisie, B.S. 28 december 2006, 75371.



### **2.5.2 Werkwijze en resultaten van het overleg met de overige regulatoren van de gemeenschappen**

76. Op 6 juli 2011 heeft het BIPT aan de CSA, VRM en Medienrat een kopie van dit besluit overgezonden.
77. De VRM heeft op 14 juli 2011 geantwoord dat het geen enkele opmerking had. De CSA heeft op 25 juli 2011 geantwoord door zijn akkoord te geven met dit besluit. De Medienrat heeft evenmin een opmerking gegeven op dit besluit.

### **2.6 DE OPERATIONELE WERKGROEPEN**

78. De hiervoor vermelde werkgroepen hebben voornamelijk een operationeel doel. Ze werden reeds ingesteld. De eerste werkgroep is bijeengekomen op 26 mei 2011. De werkgroep telde 30 deelnemers die 11 alternatieve operatoren en Belgacom vertegenwoordigden.
79. De onderhandeling tussen operatoren zullen voorrang krijgen binnen deze werkgroepen. Het BIPT zal als waarnemer en bemiddelaar optreden. De strikte nadere bepalingen zullen worden vastgelegd en maatregelen zullen worden getroffen door het BIPT in geval blijkt dat er geen consensus wordt bereikt. De behandelde onderwerpen zullen eerst diegene zijn die werden geschrapt uit het ontwerpbesluit of deze van dit besluit, waarvan de nadere bepalingen grondig dienen te worden besproken. Het BIPT heeft een tijdschema vastgelegd. Daartoe zal onder andere rekening worden gehouden met de lijsten met prioriteiten vrijwillig geleverd door het Platform, Mobistar en Schedom bij het uitwerken van het tijdschema.
80. Het BIPT heeft zich er reeds van vergewist het tijdschema van deze werkgroepen snel mee te delen aan alle operatoren.
81. Het BIPT verwacht van de operatoren dat ze constructief meewerken en dat elke operator daarbij zijn verantwoordelijkheden zal opnemen. Hun aanwezigheid en actieve deelname wordt dus sterk aanbevolen. Op termijn zullen de werkgroepen een platform vormen voor alle operatoren waarop ze de problemen kunnen voorleggen waarmee ze worden geconfronteerd op het terrein en waar ze constructief kunnen aan meewerken. Er zal later een specifiek systeem ter beschikking worden gesteld van de operatoren opdat ze de opgemerkte problemen kunnen melden.

### 3 REGLEMENTAIR KADER

82. De wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie<sup>39</sup> bepaalt dat de operatoren die op een markt over een sterke machtspositie beschikken na afloop van de analyse van deze markt (onder andere) verplichtingen inzake toegang, non-discriminatie, kostenbasing en transparantie<sup>40</sup> opgelegd kunnen krijgen.
83. Krachtens de beslissing van de regulatoren voor de elektronische communicatiesector (CRC) van 1 juli 2011 met betrekking tot de analyse van de breedbandmarkten<sup>41</sup> werd zo het geheel van deze remedies opgelegd aan Belgacom.
84. Dit besluit werd aangenomen in uitvoering van de beslissing van de regulatoren voor de elektronische communicatiesector (CRC) van 1 juli 2011 met betrekking tot de analyse van de breedbandmarkten, en brengt de verplichtingen inzake toegang, transparantie, kostenbasing en non-discriminatie ten uitvoer. In deze beslissing worden de bestaande maatregelen verder gespecificeerd zonder dat er dus nieuwe verplichtingen worden opgelegd. Een dergelijke specificatie is noodzakelijk om ervoor te zorgen dat de verplichtingen effectief zijn en zodat de naleving van de non-discriminatieverplichting kan verzekerd worden. Ook de ERG bevestigt in zijn *Remedies Paper* dat niet-discriminatieverplichtingen, hoe goed ze ook geformuleerd en begrepen zijn, op zich niet voldoende kunnen zijn<sup>42</sup>. Het gebruik van een marktanalyse als kaderbeslissing, alwaar de maatregelen die opgelegd worden aan de operator met een sterke machtspositie algemeen omschreven worden, is in het verleden reeds aanvaard door het Hof<sup>43</sup>. Het logische gevolg hiervan is dat deze principiële verplichtingen uitgewerkt kunnen en moeten worden door verdere beslissingen. Dat is ook gedeeltelijk het doel van deze beslissing.
85. De inwerkingtreding van een nieuwe marktanalyse heeft geen impact op de geldigheid van de bestaande referentieaanbiedingen en van de voormalige besluiten van het BIPT betreffende deze aanbiedingen tenzij die marktanalyse daarin voorziet. De geldigheid van dit besluit wordt dus niet aangetast door de inwerkingtreding van een nieuwe marktanalyse tenzij die marktanalyse daar specifiek in voorziet.

---

<sup>39</sup> Hierna "WEC".

<sup>40</sup> Art. 58-59 en 62 WEC.

<sup>41</sup> <http://www.bipt.be/ShowDoc.aspx?objectID=3540&lang=nl>.

<sup>42</sup> ERG Common Position (06) 33 on the approach to appropriate remedies in the ECNS regulatory framework, 94.

<sup>43</sup> Brussel, 7 mei 2009, 2008/AR/787, cons. 265.

86. De vier hieronder voorgestelde verplichtingen vullen elkaar aan. Het BIPT let er daarom op elke praktijk te controleren die een bron van discriminatie zou zijn of die de toegang van sommige operatoren tot de markt zou beperken, met name via de controle van de referentieaanbiedingen<sup>44</sup>.
87. Het doel van de publicatie van een referentieaanbod is om duidelijkheid te bieden omtrent de voorwaarden die voldaan moeten worden om vande diensten van de operator met een sterke machtspositie te kunnen genieten en om voldoende op voorhand te kunnen beoordelen of deze voorwaarden wel redelijk zijn. Artikel 59 § 2 van de wet van 13 juni 2005 stelt nog verder: “[In het referentieaanbod] *wordt een beschrijving gegeven van de betrokken aanbiedingen, uitgesplitst in diverse elementen naargelang van de marktbehoeften, en van de daaraan verbonden eisen en voorwaarden, met inbegrip van de tarieven*”. Zoals specifiek aangehaald in punt C van bijlage II bij de toegangsrichtlijn<sup>45</sup> zal een referentieaanbod in het kader van ontbundelde toegang tot het aansluitnetwerk tenminste het volgende inhouden : *“Voorwaarden voor toegang tot de operationele ondersteunende systemen, informatiesystemen of databases voor reservering, levering, bestelling, onderhouds- en herstelverzoeken en facturering van de aangemelde exploitant*<sup>46</sup>”.

---

<sup>44</sup> De referentieaanbiedingen kunnen te allen tijde door het BIPT worden gecontroleerd, ten opzichte van andere verplichtingen die op de operator met publicatieplicht zouden wegen, Brussel, 15 juni 2006, 2004/AR/2657, p. 15 en Brussel, 12 mei 2006, R.G. 2004/AR/174, p. 12, nr. 13.

<sup>45</sup> Bijlage II bij Richtlijn 2002/19/EG van het Europees Parlement en de Raad van 7 maart 2002 inzake de toegang tot en interconnectie van elektronische communicatienetwerken en bijbehorende faciliteiten (Toegangsrichtlijn) PB. L 108, 24 april 2002, 20.

<sup>46</sup> In artikel 6septies van het koninklijk besluit van 22 juni 1998 betreffende de voorwaarden inzake aanleg en exploitatie van openbare telecommunicatienetwerken vinden we een gelijkaardige regel voor wat betreft toegang tot het binair debiet :

*“1. voorwaarden inzake toegang tot de bedrijfsondersteunende systemen, informatiesystemen of databanken voor vooruitbestelling, bevoorrading, bestelling en verloop van uitvoering hiervan, onderhoud alsook verzoeken tot herstel in geval van defect en facturering;*

*2. termijn voor de inwilliging van verzoeken tot levering van diensten en voorzieningen; overeenkomsten inzake het niveau van de aangeboden dienst, opheffing van storingen, escalatieprocedures en parameters voor de kwaliteit van de dienst;*

*3. standaardcontractvoorwaarden, met, waar nodig, compensatie voor de niet-nakoming van leveringstijden;*

*4. prijzen of prijsformules voor elk van de hierboven vermelde kenmerken, functies en voorzieningen.”*

88. Het referentieaanbod moet up-to-date worden gehouden. Overeenkomstig artikel 59, § 4, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie moet het BIPT het referentieaanbod te allen tijde kunnen wijzigen om rekening te houden met de ontwikkeling van de Belgacom-aanbiedingen en de verzoeken van de alternatieve operatoren. Belgacom is verplicht om de verzoeken van het BIPT om publicatie van bijkomende elementen, in te willigen. Bovendien bepaalt artikel 59, § 5, van de wet van 13 juni 2005: “Elk referentieaanbod wordt, voordat het gepubliceerd wordt, door het Instituut goedgekeurd”. Ook elke door Belgacom voorgestelde wijziging van het referentieaanbod moet door het BIPT goedgekeurd worden. Deze overweging ligt mede aan de grondslag voor deze beslissing.
89. Overeenkomstig artikel 57 van de wet betreffende de elektronische communicatie gaat het BIPT na of de akkoorden inzake ontbundelde toegang of toegang tot binair debiet in overeenstemming zijn met de verplichtingen van Belgacom, met name inzake non-discriminatie. Het BIPT kan de wijziging opleggen van elk akkoord dat het onverenigbaar acht met de verplichtingen die uit deze bepalingen voortvloeien.
90. Voor zover het nodig is, moet ten slotte worden onderstreept dat het feit dat sommige elementen van de referentieaanbiedingen waarop dit besluit betrekking heeft, ongewijzigd zijn gebleven, geenszins betekent dat het BIPT zijn bevoegdheid verliest om ze later te wijzigen.<sup>47</sup> Dit besluit is gewijd aan de tenuitvoerbrenging van de verplichtingen inzake non-discriminatie, toegang en kostenbasing door middel van de transparantieverplichting als bijkomende remedie.
91. Bovendien wil het BIPT speciale aandacht vestigen op een onderdeel van de toegangsverplichting geëxpliciteerd in artikel 61 §1 8° van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie:

*“Art. 61. §1. 8° Toegang verlenen tot operationele ondersteuningssystemen of vergelijkbare softwaresystemen die nodig zijn om billijke concurrentie bij het aanbieden van diensten te waarborgen.”*

---

<sup>47</sup> Brussel, 27 juni 2008, 2006/AR/468, consideransen 12 en 13; Brussel, 9 mei 2008, 2005/AR/1028; Brussel, 19 mei 2009, 2007/AR/302, considerans 114.

92. Deze specifieke verplichting was reeds aan Belgacom opgelegd in het kader van het vernieuwingsbesluit van 2 september 2009 ter correctie van het marktanalysebesluit van 10 januari 2008 betreffende de breedbandtoegangsmarkten en wordt opnieuw opgelegd door de beslissing van de regulatoren voor de elektronische communicatiesector (CRC) van 1 juli 2011 met betrekking tot de analyse van de breedbandmarkten. In samenlezing met de verplichting tot non-discriminatie en de verplichting tot transparantie<sup>48</sup> vormt dit de natuurlijke basis om de bestaande problemen aangaande de operationele processen aan te pakken. Deze beslissing zal dus deze maatregelen verder uitwerken om te zorgen voor een optimale operationele samenwerking tussen de operatoren en om non-tarifaire discriminatie te voorkomen.
93. Op basis van eenzelfde redenering is in de beslissing van de regulatoren voor de elektronische communicatiesector (CRC) van 1 juli 2011 met betrekking tot de analyse van de breedbandmarkten een specifieke maatregel opgelegd met als doel het verzekeren van een optimale operationele samenwerking tussen Belgacom en de alternatieve operatoren :

*« §745. In het kader van de levering van diensten voor ontbundelde toegang [...] dient Belgacom te blijven streven naar "operationele uitmuntendheid". "Operational excellence" is het uitwerken van functionele, efficiënte en daadwerkelijke processen bij het aanbieden van wholesaleproducten aan de alternatieve operatoren. »<sup>49</sup>*

*« §759. Het BIPT merkt tevens op dat de doelstelling van operationele uitmuntendheid zich niet enkel mag beperken tot de problemen die nu zijn vastgesteld. Het is immers van fundamenteel belang om van vroegere fouten te leren. Daarom is de definitie van een algemene doelstelling van operationele uitmuntendheid noodzakelijk om een algemeen kader van efficiëntie te ontwikkelen. »<sup>50</sup>*

94. Onderhavig besluit bouwt gedeeltelijk verder op de conclusies die in de beslissing van de regulatoren voor de elektronische communicatiesector (CRC) van 1 juli 2011 met betrekking tot de analyse van de breedbandmarkten zijn gemaakt en helpt in die zin om het kader van de operationele uitmuntendheid verder uit te werken. In dit besluit worden de bestaande verplichtingen uit de marktanalyse van 1 juli 2011 dus verder concreet uitgewerkt opdat de operationele processen bij het aanbieden van wholesaleproducten functioneler, efficiënter en op evenwichtige basis zouden kunnen plaats vinden.

---

<sup>48</sup> Deze beide verplichtingen worden in dezelfde beslissing opgelegd en gemotiveerd.

<sup>49</sup> § 745 van de Beslissing van de regulatoren voor de elektronische communicatiesector (CRC) van 1 juli 2011 met betrekking tot de analyse van de breedbandmarkten, 231.

<sup>50</sup> *Idem*, § 759, 234-235.

95. Het BIPT herinnert er hier graag aan dat hoewel het zich niet mag baseren op loutere hypothesen, het allicht wel kan voortgaan op het bestaan van een reëel risico<sup>51</sup>. Dit wordt ook bevestigd door het Hof wanneer het stelt dat: de NRI's in beginsel van een geheel van uitgangspunten en verwachtingen zullen uitgaan [...].<sup>52</sup> (vrije vertaling) Hierin ligt juist het verschil tussen *ex-anteregulering* en de *ex-postbescherming* zoals geboden door de regels van het mededingingsrecht<sup>53</sup>.

*“Ex ante maatregelen worden door NRI's opgelegd aan ondernemingen met aanmerkelijke marktmacht om de specifieke doelstellingen van de relevante richtlijnen te realiseren terwijl de instrumenten van het mededingingsrecht bedoeld zijn als sanctie op overeenkomsten of gedragingen die de concurrentie op de relevante markt beperken of vervalsen<sup>54</sup>.”*

96. Zoals bevestigd door de Europese Commissie is het voldoende voor een nationale regelgevende instantie om aante kunnen tonen dat een operator met een sterke machtspositie een stimulans heeft om zijn macht te exploiteren. In een *ex ante* regulerende omgeving is het geenszins noodzakelijk dat anticoncurrerend gedrag reeds heeft plaatsgevonden om hiertegen te kunnen optreden<sup>55</sup>.

---

<sup>51</sup> Brussel, 30 juni 2009, 2006/AR/2332, consideransen 111 en 112.

<sup>52</sup> Brussel, 7 mei 2009, 2008/AR/787, considerans 241.

<sup>53</sup> Overweging 70 van de Richtsnoeren van de Commissie 2002/C 165/03 voor de marktanalyse en de beoordeling van aanmerkelijke marktmacht in het bestek van het gemeenschappelijk regelgevingskader voor elektronische communicatienetwerken en -diensten, *PB C* 165, 11 juli 2002, 15.

<sup>54</sup> *Idem*, overweging 31, p. 9.

<sup>55</sup> Europese Commissie, Case DK/2008/0862, comments pursuant to article 7 (3) of Directive 2002/21/EC, SG-GREFFE (2009) D/1391, 6.

## 4 CERTIFIED TECHNICIANS (CT)

97. In dit deel worden de problemen behandeld in verband met het proces *Certified Technicians*. Ter herinnering, dit proces, hierna CT genoemd, stelt de alternatieve operatoren in staat om na een specifieke opleiding hun eigen personeel te gebruiken voor interventies op het netwerk van Belgacom. Op deze manier is de alternatieve operator minder afhankelijk van Belgacom.

**Opmerking:** tenzij anders vermeld hebben de verwijzingen naar de in dit deel vermelde referentieaanbiedingen betrekking op de versies die werden aangepast voor Belgacom in het kader van OC en CR en werden overgezonden aan het BIPT op 8 maart 2010. Een kopie van deze versies kan worden geraadpleegd in bijlage Bijlage D.

### 4.1 PROCEDURE VOOR CERTIFICATIE

#### Probleemstelling

98. De referentieaanbiedingen maken geen gewag van de procedure voor de certificering van de technici. De alternatieve operatoren hebben bijgevolg tijdens de voorafgaande raadpleging van 19 maart 2010 gevraagd

- of een reeds door Belgacom erkende onderaannemer een beperkte procedure mag uitvoeren voor CT;
- of de erkenning beperkt is in de tijd of na een periode van inactiviteit wordt geschorst;
- of een nieuwe erkenning in een beperkte vorm kan worden overwogen;
- of een erkende technicus, die naar een andere werkgever overstapt, zijn statuut van CT verliest.

#### Reactie Belgacom

99. In verband hiermee hebben diverse vergaderingen/presentaties plaatsgehad van het project en van de procedure:

- tussen Belgacom en het Platform op 8 januari 2010 en 25 oktober 2010;
- tussen het BIPT en Belgacom op 21 mei 2010. Tijdens die vergadering heeft deze laatste het certificeringsproces kunnen uitleggen.
- De *powerpoint*-presentatie van de vergadering Belgacom-Platform van 8 januari 2010 werd overigens op 21 mei 2010 aan het BIPT<sup>56</sup> toegestuurd.

---

<sup>56</sup> Voorstelling van Belgacom aan het Platform: "OLO Certified Technician Project – Training and Certification", Brussel, 8 januari 2010.

100. De certificatie begint, volgens Belgacom, steeds met een screening aan de hand waarvan kan worden bepaald welke modules een CT moet volgen om erkend te worden. Wanneer een eerder gecertificeerde technicus wordt aangeworven bij een andere operator zal aan de hand van de screening kunnen worden bepaald, naargelang van de behoeften van de alternatieve operator, welke bijkomende modules hij dient te volgen alsook welke modules dienen te worden opgefrist.
101. Belgacom benadrukt dat de certificering beperkt is in de tijd:
- Indien de technicus gedurende 6 maanden niet actief is geweest, wordt hij beschouwd als *Already Certified* maar zonder actieve badge. Hij zal opnieuw de screening moeten doorlopen om de te volgen modules te bepalen.
  - Indien hij de hele tijd actief is geweest<sup>57</sup>, blijft de erkenning 2 jaar geldig. Daarna wordt een test afgenomen. Indien de test negatief is, wordt de screening opnieuw gelanceerd.
102. Tijdens de raadpleging van 9 november 2011 heeft Belgacom aangegeven dat het document *General Terms and Conditions* reeds verwijst naar een document geheten "*Specific Terms and Conditions relating to Certified Technicians*". Belgacom heeft een versie van dat document aan het BIPT bezorgd tijdens de bilaterale vergadering van 23 maart 2011. Het werd eveneens bezorgd aan de alternatieve operatoren op 24 maart 2011 via *Flash* nummer 5026. Dat document beoogt een overzicht te geven van alle praktische nadere bepalingen die van toepassing zullen zijn, met name de nadere bepalingen met betrekking tot de vorming en de certificering, de uitvoering van de werken, de toegang tot de Belgacom-gebouwen alsook de veiligheids-, gezondheids- en milieuaspecten.

#### Analyse van het BIPT

103. Uit het antwoord van Belgacom op de vragen van de alternatieve operatoren blijkt dat de door Belgacom ingevoerde certificeringsprocedure flexibel is en rekening houdt met bijzondere situaties zoals omschreven door de alternatieve operatoren.
104. Het BIPT merkt eveneens op dat het document vermeld door Belgacom met betrekking tot de praktische nadere bepalingen betreffende Certified Technicians werd overgezonden aan de alternatieve operatoren op 24 maart 2011 aan de hand van flash-bericht 5026<sup>58</sup>. Dat document lijkt te antwoorden op de diverse vragen gesteld door de alternatieve operatoren.

---

<sup>57</sup> In het bijzondere geval waarbij de technicus een zware fout heeft begaan, komt deze op een zwarte lijst te staan. Dergelijke technici blijven permanent en onherroepelijk op de zwarte lijst en zullen niet meer als certified technician kunnen optreden.

<sup>58</sup> Flash 5026 PROJECT&PROCESS - BROBA/BRUO/WBA/CARRIER DSL - "CertifiedTechnician" project: Specific Terms and Conditions (with attachment).



### Conclusie van het BIPT

105. In het licht van de recente publicatie van het document *Specific Terms and Conditions* betreffende het proces *Certified Technicians*, meent het BIPT dat geen enkele specifieke maatregel dient te worden genomen hier. Het BIPT vraagt evenwel aan Belgacom, conform het transparantiebeginsel, om expliciet te vermelden in het document *General Terms and Conditions*, dat het hiervoor bedoelde document *Specific Terms and Conditions* toegankelijk is via zijn beveiligde website.

## **4.2 UITBREIDING VAN CT TOT PROCESSEN SHARED PAIR, SNA EN REPAIR**

### Probleemstelling

106. Tijdens de voorafgaande raadpleging van 19 maart 2010 hebben de alternatieve operatoren (OLO's) gevraagd of het toepassingsgebied voor *Certified Technicians* uitgebreid kon worden met de volgende processen:

- Shared Pair/with voice producten
- Small Network Adaptations (SNA)
- Repair

107. Hieronder wordt voor elk van deze processen bekeken of het evenredig is om het *Certified Technician* proces ook hierop toe te passen.

### **4.2.1 Shared Pair / with voice producten**

108. Allereerst staat paragraaf 2.1.1.1. van het *Main Body*-document, MB in het kort, van het BRUO-referentieaanbod uitdrukkelijk de mogelijkheid voor een CT toe om de installatie uit te voeren in het geval van een BRUO-installatie van het type *Raw Copper* (RC). Deze mogelijkheid wordt evenwel niet uitdrukkelijk toegestaan in paragraaf 2.2.1. in het geval van de BRUO-installatie van het type *Shared Pair* (SP).

### Analyse van het BIPT

109. Tijdens de bilaterale vergadering van 20 mei 2010 heeft Belgacom geantwoord dat de technische verrichtingen die worden uitgevoerd in het kader van *Shared Pair* niet van die aard zijn dat ze de toegang tot de eigen installaties van Belgacom kunnen verhinderen. Om te vermijden dat een technicus van een OLO op Belgacom-apparatuur werkt, werd dat soort van interventie niet opgenomen in de CT-procedure. Belgacom heeft ook gemeld dat er geen officieel verzoek was van de sector en dat dat soort van levering maar een klein volume vertegenwoordigt (minder dan 1%). Het heeft onder andere onderlijnd dat deze procedure nooit werd gevraagd door het Platform maar dat het wel bereid bleef om dat te bespreken.
110. Mobistar heeft gereageerd tijdens de raadpleging van 9 november 2010 op het volume van 1% dat Belgacom hierboven vermeldt. Mobistar betwist dat gegeven en heeft vertrouwelijke cijfers bezorgd aan het BIPT. Uit die cijfers blijkt duidelijk dat het volume van producten met spraak voor de jaren 2009 en 2010 veel hoger liggen dan 1%.

111. In zijn reactie op de raadpleging van 9 november 2010 spreekt Belgacom zichzelf tegen ten opzichte van de bespreking die heeft plaatsgevonden tijdens de bilaterale vergadering van 20 mei 2010. Het geeft inderdaad aan dat de uitsluiting van producten met spraak voor de CT-interventies voortvloeit uit een bilateraal akkoord met het Platform. Dat “bilaterale” akkoord werd overigens verworpen door het Platform in zijn schriftelijk antwoord van 18 maart 2011. Deze laatste heeft gesteld dat Belgacom het Platform erover had ingelicht dat de producten met spraak *de facto* buiten het toepassingsveld vielen. Volgens het Platform is er dus nooit een akkoord geweest. In tegendeel, het Platform heeft tijdens de raadpleging van 9 november 2010 aangegeven dat het officieel vragende partij is voor een dergelijke wijziging van het CT-proces.
112. Naar aanleiding van zijn analyse wenst het BIPT dat dit punt verder wordt besproken met Belgacom en de operatoren die vragende partij zijn opdat een doeltreffende procedure kan worden ingesteld eerder dan dat een besluit wordt genomen op basis van een ontoereikend geheel van elementen. In het licht van de invoering van de operationele werkgroepen meent het BIPT dus dat de uitbreiding van CT met spraakproducten moet worden behandeld tijdens een van deze werkgroepen.

#### Conclusie van het BIPT

113. In het licht van de voormelde elementen, wetende dat het Platform vragende partij is voor een dergelijke procedure, en aangezien de invoering van zo een procedure verder dient te worden besproken, beslist het BIPT dat punt te plannen in de operationele werkgroepen.

#### **4.2.2 Small Network Adaptations (SNA)<sup>59</sup>**

114. In de paragrafen 46, 69, 76 en 64 van het *Main Body*-document (MB) van respectievelijk de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2, wordt vermeld dat een CT geen SNA mag uitvoeren.

#### Analyse van het BIPT

115. Belgacom stelt dat voor SNA's een bijzondere scholing voor lassen (*splicing*) vereist is, waardoor meer moet worden geïnvesteerd in opleiding (meer dan een jaar met on-site training). Bovendien vormt het lassen een kritieke technische handeling voor het netwerk.
116. Tijdens de raadpleging van 9 november 2010 heeft Belgacom gepreciseerd dat deze maatregel voortkomt uit een bilateraal akkoord tussen hem en het Platform. Dat akkoord werd, volgens Belgacom, beschreven in de *IT Protocols* van 23 december 2009 en van 30 november 2011.

---

<sup>59</sup> Small Network Adaptations (SNA): dit zijn de verschillende technische handelingen die nodig zijn wanneer geen enkele voedingskabel beschikbaar is om de distributiekabel met het aansluitpunt bij de klant - Network Termination Point (NTP) te verbinden. De verschillende noodzakelijke technische verrichtingen zijn, onder andere, het maken van een nieuw introductiepunt in het gebouw, het lassen van nieuwe paren, enz.

### Analyse van het BIPT

117. Het BIPT heeft eveneens de bevestiging gekregen door het Platform tijdens de raadpleging van 9 november 2010 dat het niet wenst toe te staan aan de CT's om SNA's uit te voeren.
118. Gezien de langdurige opleiding en het bilaterale akkoord tussen Belgacom en het Platform, is het BIPT bijgevolg van mening dat de opleiding van dergelijke mensen in het kader van enkel wholesaleprocessen niet door een alternatieve operator kan verstrekt worden gezien zijn beperktere volumes.

### Conclusie van het BIPT

119. Het BIPT ziet dan ook geen reden om het voorstel van Belgacom op dat vlak aan te passen.

### **4.2.3 Repair**

120. Ten slotte maken noch de documenten *Main Body*, afgekort MB, noch de bijlagen *Planning & Operations*, afgekort P&O, melding van de mogelijkheid voor een CT om een *Repair*-taak uit te voeren.

### Analyse van het BIPT

121. Net zoals voor SNA's vereist het Repair-proces volgens Belgacom een bijzondere scholing die verschilt van Provisioning: "De Repair is geen eenvoudige schriftelijke procedure die men kan volgen. Er is een specifieke scholing nodig wat betreft de apparatuur die wordt gebruikt en de analysemethodes en onderzoeken. Dit vereist dus nog grotere uitgaven op het vlak van opleiding."<sup>60</sup> (vrije vertaling)
122. Belgacom heeft overigens aangegeven in zijn reactie op de raadpleging van 9 november 2010 meer bepaald dat de IT-omgeving voor het *Repair*-proces verschillend is, dat een proces moet worden beschreven en besproken met de OLO's en dat er een groot risico bestaat dat het in de handen moet worden gelaten van een technicus van Belgacom (*hand-over*). Wat dat laatste punt betreft, stelt Belgacom dat de DUO-interventies reeds voldoende ingewikkeld zijn.
123. Ten slotte preciseert Belgacom dat het Platform in een brief van 9 september 2009 heeft toegestemd met een evaluatie van het *CT Repair*-proces in een tweede fase, namelijk zodra blijkt dat de CT goed functioneert.

---

<sup>60</sup> Mondelinge reactie van Belgacom tijdens de bilaterale vergadering van 20 mei 2010.

124. Het BIPT begrijpt dat de *Repair*-interventies voor de CT's een "specifieke kwalificering" vereisen zoals Belgacom heeft gemeld, wetende dat het onmogelijk is voor een technicus om een vooraf vastgelegde procedure te volgen. Het BIPT merkt evenwel op dat de alternatieve operatoren gemakkelijk CT's ter beschikking zouden kunnen stellen met de vereiste specifieke kwalificaties. De enige behoefte in dat geval zou bestaan in een opleiding betreffende de *Repair*-tools van Belgacom.
125. Tijdens de raadpleging van 9 november 2010 heeft de meerderheid van de alternatieve operatoren aangegeven vragende partij te zijn voor het *CT Repair*-proces. Het Platform heeft evenwel aangegeven dat in het licht van de huidige IT-ontwikkelingen, dit nieuwe proces niet zou moeten worden ingevoerd voor 2012.
126. Het BIPT merkt ook op dat heel weinig operatoren bereid zijn om het OC-proces te starten dat nochtans een eerste vereiste is om CT te lanceren. Het is dus voorbarig om een grote uitbreiding van het CT-proces te evalueren zolang niet is gebleken dat het proces goed werkt en doeltreffend is.
127. In het licht van de voorgaande elementen meent het BIPT dus dat het voorstel om de haalbaarheid van *CT Repair* in een tweede fase te beoordelen, redelijk is.

#### Conclusie van het BIPT

128. Het BIPT aanvaardt het voorstel om de haalbaarheid van *CT Repair* te beoordelen zodra is gebleken dat CT goed werkt en doeltreffend is. Het BIPT zal er echter nauwlettend op toezien dat Belgacom dat nieuwe proces zo snel mogelijk evalueert. Er zal wellicht een werkgroep worden ingericht omtrent dit punt.

### **4.3 AANSPRAKELIJKHEID EN VERZEKERING**

#### Probleemstelling

129. De artikelen 71, 76 en 61 van respectievelijk de documenten BRUO *General Terms and Conditions (GT&C)*, BROBA *GT&C* en WBA VDSL2 *GT&C* hebben tot doel de levering van een BA-verzekeringsbewijs (burgerlijke aansprakelijkheid) op te leggen aan zowel de begunstigde (EUR 5.000.000) als de onderaannemer (EUR 2.500.000), per klacht en per jaar.
130. Het Platform uit zijn twijfels over deze aansprakelijkheids certificaten voor de *Certified Technicians*. Dit bedrag lijkt het Platform nogal hoog.

#### Reactie van Belgacom

131. De burgerlijke aansprakelijkheid van de onderaannemers van Belgacom zijn niet anders dan deze van de onderaannemers van de alternatieve operatoren, noch van de alternatieve operatoren zelf; ze zijn allemaal onderworpen aan dezelfde aansprakelijkheid en er is dus geen enkel verschil in behandeling wat betreft het principe.

132. Belgacom kiest zijn technici/onderaannemers vrij en heeft een contractueel verband met hen, wat betekent dat het hun prestaties en de kwaliteit van het geleverde werk kan controleren.
133. Dat controlemechanisme is niet mogelijk ingeval een begunstigde een onderaannemer gebruikt aangezien er dan geen contractueel verband is met Belgacom. Deze laatste zal bijgevolg niet in staat zijn om de uitvoering van het werk te leiden of er toezicht op te houden en zal dus niet kunnen borg staan voor de kwaliteit van het geleverde werk.
134. Het bedrag is hoger voor de begunstigde dan voor de onderaannemers van deze laatste aangezien de begunstigde een grotere verantwoordelijkheid heeft; hij is tegelijk verantwoordelijk voor zijn technici en zijn onderaannemers. Als grotere onderneming zal het voor Belgacom ook makkelijker zijn om toegang te hebben tot grotere bedragen bij verzekeringsmaatschappijen.

#### Conclusie van het BIPT

135. Het BIPT acht de aard van de door Belgacom beoogde BA-verzekeringsbewijzen objectief aangezien er geenszins sprake is van discriminatie betreffende het eigenlijke principe van de burgerlijke aansprakelijkheid. Het hoge bedrag wordt verklaard door een objectief beoordeeld hoger risico ten opzichte van eventuele interventies van niet-erkende derden.

#### **4.4 CLAUSULE WAARIN RECHTSTREEKS EEN SCHADELOOSSTELLING WORDT GEVRAAGD AAN DE ONDERAANNEMER**

##### Probleemstelling

136. Het Platform betwijfelt de geldigheid van de clausule die zegt dat Belgacom rechtstreeks aan de onderaannemer een schadeloosstelling zou kunnen vragen (de artikelen 72, 77 en 62 van de bijlage *General Terms and Conditions* van respectievelijk de aanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2).

### Reactie van Belgacom

137. Belgacom preciseerd dat de begunstigde aansprakelijk zal zijn jegens Belgacom voor de problemen veroorzaakt door zijn eigen technici of onderaannemers. Het lijkt dus vanzelfsprekend dat de begunstigde schadevergoeding dient te betalen aan Belgacom, met het risico zich tegen zijn onderaannemer te keren. Een technicus van een onderaannemer zal evenwel voor verscheidene begunstigten kunnen werken. Belgacom, dat op de hoogte zal zijn van de aanwezigheid van de technicus in kwestie in zijn gebouwen en van het precieze moment van zijn aanwezigheid, zal echter niet weten voor welke begunstigde de technicus op dat moment aan het werk zal zijn. Wanneer Belgacom niet de mogelijkheid heeft om de verantwoordelijke begunstigde, die hem onbekend zal zijn, aan te klagen, zal het zijn eis tot schadevergoeding rechtstreeks tot de onderaannemer moeten kunnen richten die uiteindelijk aansprakelijk is voor de berokkende schade, teneinde eindeloze discussies met de mogelijk betrokken begunstigten te vermijden. Elke potentiële verantwoordelijke wordt geacht zijn risico van het betalen van schadevergoeding te dekken zodat Belgacom een verzekeringsattest kan vragen aan zowel de begunstigde als de onderaannemer.
138. Belgacom zal hoe dan ook geen dubbele herstelling van dezelfde schade kunnen vragen. Zelfs al kunnen de twee beroepen tegelijk worden gevoerd tegen de begunstigde en zijn onderaannemer, dan nog is het zeker dat zodra een van de twee verzoeken om schadevergoeding wordt ingewilligd, het andere vervalst en verdwijnt.

### Analyse van het BIPT

139. Het BIPT is van oordeel dat de clause volgens dewelke Belgacom rechtstreeks aan de onderaannemer een schadeloosstelling zou kunnen vragen (de artikelen 72, 77 en 62 van de bijlage *General Terms and Conditions* van respectievelijk BRUO, BROBA en WBA VDSL2) conform lijkt te zijn met zijn verplichtingen, mits het een aantal zaken verduidelijkt om te vermijden dat deze laatste een systeem van dubbele schadevergoeding instelt.

### Conclusie van het BIPT

140. Het BIPT vraagt Belgacom om de artikelen 72, 77 en 62 van de bijlage *General Terms and Conditions* van de respectieve aanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 te wijzigen zodat de ambiguïteit wordt opgeheven die de indruk wekt dat er een cumulatief systeem van dubbele schadevergoeding wordt ingevoerd. Het BIPT aanvaardt de creatie van een rechtstreekse contractuele band tussen Belgacom en de onderaannemer van de alternatieve operator in het kader van *Certified Technicians* voor de hierboven door Belgacom aangegeven redenen, maar enkel op voorwaarde dat dit de vlotte en efficiënte werking van het *Certified Technicians*-project niet in de weg staat. Het mag niet de bedoeling zijn dat een dergelijke voorwaarde bepaalde onderaannemers belet om samen te werken met de alternatieve operatoren. Het BIPT behoudt zich dus expliciet het recht voor om bij eventuele problemen op dit vlak alsnog in te grijpen.

## 4.5 INTERVENTIES VAN DE OLO'S IN DE COLLOCATIERUIMTEN

### Probleemstelling

141. Wanneer een technicus een interventie moet doen in een collocatieruimte (*co-location*), dan moet een veiligheidsagent de verplaatsing doen vanuit Brussel, zoals onder andere vermeld in § 153 van het document BRUO *Main Body*. Deze wachttijd is vaak duidelijk langer dan de tijd die nodig is voor de interventie. Deze weinig doeltreffende werkwijze brengt meerkosten met zich en leidt ertoe dat er te weinig een beroep wordt gedaan op de arbeidskrachten voor de alternatieve operatoren (OLO's). Deze laatste vragen dan ook om toegang te krijgen tot de lokalen zonder een veiligheidsagent om de totale interventietijd te verminderen.

### Analyse van het BIPT

142. Belgacom preciseerd dat deze situatie onder het geval van *co-mingling* valt. Deze situatie mag dus, volgens Belgacom, niet veranderen aangezien de alternatieve operator in rechtstreeks contact staat met zijn installaties. In het geval van collocatie is er geen enkel probleem volgens Belgacom aangezien er al een badgesysteem bestaat.
143. Belgacom heeft overigens tijdens de raadpleging van 9 november 2010 gereageerd door te stellen dat dat proces correct functioneerde met bepaalde operatoren maar dat andere operatoren hun planning pas enkele dagen op voorhand bevestigden. Dat gebrek aan informatie op voorhand zorgt voor overlast bij de bewakingsmaatschappij (Securitas) en belet deze laatste om doeltreffend te werken. Belgacom heeft evenwel gepreciseerd dat deze ondoeltreffendheid vanwege de alternatieve operatoren hen indirect werd aangerekend aangezien de ruimschoots op voorhand geplande interventies goedkoper worden gefactureerd dan deze die last-minute worden gepland.
144. Belgacom preciseerd ook dat het klopt dat de alternatieve operatoren bewaking moeten vragen in Brussel, de bewakingsagenten die Securitas naar het gevraagde gebouw stuurt beginnen hun opdracht hoofdzakelijk in een regio en niet in Brussel (er zijn mobiele patrouilles voor de korte interventies en vaste patrouilles per regio voor de lange interventies).
145. Het Platform reageert op zijn beurt door te stellen dat het proces voor de collocatie correct verliep en dat er geen enkele wijziging nodig was. Het heeft evenwel gevraagd een SLA in te voeren om elk risico op kritiek te vermijden. Het BIPT meent dat indien het proces correct functioneert, er momenteel geen reden is om een SLA in te voeren.

146. Mobistar en het Platform hebben eveneens in hun reactie op de raadpleging van 9 november 2011 aangegeven dat ze in het kader van CT menen dat er geen beperkingen mogen zijn op toegang tot het gebouw en dat een escorte dus niet langer nodig is. Ze stellen dat ze identieke processen willen hebben als deze van toepassing op de technici van Belgacom. Tijdens de bilaterale vergadering van 23 maart 2011 heeft Belgacom gepreciseerd dat het contractuele en technische problemen ondervindt met de toegang tot bepaalde gebouwen. Belgacom heeft verduidelijkt dat het een lijst van toegankelijke gebouwen zou verschaffen en dat het OC-systeem automatisch zal aanduiden of een CT-interventie al dan niet mogelijk is. Voor de gebouwen die toegankelijk zijn voor de CT's heeft Belgacom aangegeven tijdens de bilaterale vergadering van 23 maart 2011 dat het een badgesysteem heeft gepland. Het BIPT besluit dus dat de tussenkomst van Securitas bijgevolg niet zal nodig zijn voor de CT-interventies.
147. Aangezien *Open Calendar* en *Certified Technicians* ten slotte vandaag niet worden toegepast, kan het BIPT nog niet oordelen over de impact van deze toegangsbeperkingen. Het BIPT zal hier evenwel aandacht aan besteden gedurende de komende maanden.

#### Conclusie van het BIPT

148. Gezien de voormelde argumenten meent het BIPT dat er momenteel geen reden is om de processen voor collocatie en co-mingling te wijzigen. Het BIPT zal evenwel aandacht blijven besteden aan de beperkingen van toegang tot bepaalde gebouwen die Belgacom van plan is op te leggen in het kader van CT.



## 5 OPEN CALENDARS (OC)

149. Het systeem *Open Calendar* (OC) is een IT-tool die voortaan zal worden gebruikt tijdens het bestelproces (*ordering*). Volgens Belgacom zal OC de alternatieve operatoren in staat stellen om op voorhand tijdens de bestelling te bepalen welke taken nodig zijn bij de installatie van een lijn, en of een bezoek aan de klant zich al dan niet opdringt. Indien dat het geval is zal de alternatieve operator via OC rechtstreeks met zijn klant een datum voor de afspraak kunnen bepalen. De bevestiging van de datum van de afspraak alsook de latere uitwisseling van gegevens zal evenwel steeds via het XML-systeem gebeuren<sup>61</sup>.

**Opmerking:** tenzij anders vermeld hebben de verwijzingen naar de in dit deel vermelde referentieaanbiedingen betrekking op de versies die werden aangepast voor Belgacom in het kader van OC en CR en werden overgezonden aan het BIPT op 8 maart 2010. Een kopie van deze versies kan worden geraadpleegd in bijlage Bijlage D.

### 5.1 RESPONSTIJD TOOL

#### Probleemstelling

150. Belgacom heeft de alternatieve operatoren in de loop van het eerste kwartaal van 2010 laten weten dat de responstijd van het *Open Calendar*-systeem (OC) tussen de 2 en 4 minuten zou bedragen.
151. De alternatieve operatoren verwerpen dit voorstel en zeggen dat het OC-systeem in staat zou moeten zijn om in minder dan 2 minuten een beschikbaar tijdstip (*timeslot*) te verstrekken in 95% van de gevallen.
152. De respondenten vragen aan het BIPT om een verbetering van de responstijden te stimuleren.

#### Analyse van het BIPT

153. Na de besprekingen tussen Belgacom en de alternatieve operatoren heeft Belgacom nieuwe waarden verstrekt:
- voor het proces *Provide New*<sup>62</sup> is de responstijd minder dan 2:20 min.,
  - Voor het proces *Change Owner/Convert*<sup>63</sup> bedraagt de responstijd minder dan 2:50 min.

<sup>61</sup> Message Transfer System (MTS). Systeem voor berichtenverkeer ingevoerd door Belgacom op basis van XLM-bestanden die via het SMTP-protocol worden overgezonden.

<sup>62</sup> Provide New: XML request to the Belgacom electronic system relating to the activation of a complete new BRUO/BROBA service.

154. Volgens Belgacom werden deze nieuwe waarden uiteindelijk aanvaard door de alternatieve operatoren zodat Belgacom OC kon ontwikkelen.
155. Belgacom heeft tijdens de vergadering van 20 mei 2010 met het BIPT benadrukt dat om een aanvaardbaar percentage van overeenstemming te bereiken tussen de OC-resultaten en de werkelijkheid op het terrein (werkelijke productieketen), het moeilijk is om delen van de procedure te schrappen aangezien daardoor dit percentage kan verminderen. Belgacom heeft op 9 juli 2010 aan het BIPT de nodige tijd [*vertrouwelijk*] meegedeeld om een volledige technische analyse van de situatie uit te voeren.
156. Tijdens de raadpleging van 9 november 2010 heeft Belgacom gereageerd dat de wachttijd afhankelijk is van de technische beperkingen; de werkorders moeten worden bepaald door andere IT-systemen met grote wachttijden. Belgacom meent dus dat het niet mogelijk is om een veel kortere wachttijd te bereiken zonder alle IT-systemen voor operationele ondersteuning te moeten veranderen (*OSS – Operational Support Systems*). Uit de reactie van Belgacom op de raadpleging alsook het verslag van Deloitte van 22 februari 2010 blijkt de interactie tussen OC en de diverse achterliggende IT-systemen. Uit het verslag van Deloitte blijkt overigens het belang van deze diverse systemen om te antwoorden op het bestelorder. De investeringen gedaan om de responstijd voor antwoord op de waarden weergegeven in paragraaf 153 te verkorten, worden eveneens gemaakt.
157. Op 3 juni 2010 heeft het BIPT ook de bevestiging ontvangen dat de nieuwe waarden die Belgacom voorstelt en die te zien zijn in paragraaf 153 ook aanvaard zijn door de alternatieve operatoren. Bijgevolg acht het BIPT het in eerste instantie niet nodig om het voorstel van Belgacom te wijzigen.

---

<sup>63</sup> Change Owner: "XML request to the Belgacom electronic system to transfer an existing service to another OLO".

Convert: "XML request to the Belgacom electronic system to convert an existing BRUO/BROBA product towards another BRUO/BROBA".

158. Toch is tijdens besprekingen tussen het BIPT en de alternatieve operatoren gebleken dat de responstijd van een dergelijke tool van groot belang is omdat de eindgebruiker er rechtstreeks mee in contact komt. Als een eindgebruiker tijdens de bestelprocedure te lang moet wachten op een afspraakdatum dan krijgt die enerzijds een slechte eerste indruk van de alternatieve operator en is anderzijds de kans groot dat die afhaakt voor zijn bestelling. Dat is bijvoorbeeld het geval bij een bestelling via internet. De klant die iets wil bestellen moet eerst de beschikbaarheid van de dienst controleren. Indien de wachttijd te lang is, bestaat de kans dat de klant denkt dat het systeem niet werkt en dus zijn bestelling niet voortzet<sup>64</sup>.
159. Het is dus wel belangrijk dat Belgacom de beloofde reactietijden nakomt zodat de operatoren een goede dienstverlening kunnen leveren en er geen concurrentieverstorend gedrag optreedt. Het BIPT denkt dat een SLA betreffende de reactietijd van de *Open Calendars*-tool de aangewezen manier is om dit doel na te streven. De SLA is inderdaad de enige optie om zich ervan te vergewissen dat Belgacom zijn verbintenissen nakomt in termen van responstijden van de tool aangezien elke verbreking van die verbintenis heel waarschijnlijk zou kunnen leiden tot een verminderde doeltreffendheid en aantrekkelijkheid van de alternatieve operator voor zijn potentiële klanten. De verbintenis van Belgacom betreffende de responstijden van 2:20 min. en 2:50 min. is momenteel niet bindend. Gezien het belang van de responstijden zoals hierboven toegelicht, meent het BIPT dat het dus nodig is om de momenteel vastgelegde responstijden te garanderen zodat de alternatieve operatoren de doelstelling beoogd door *Open Calender* kunnen bereiken.
160. Het BIPT merkt eveneens op dat zelfs indien, zoals Belgacom stelt, deze responstijden afhankelijk zijn van een raming van de diverse systemen, het BIPT vindt dat een efficiënte operator in staat moet zijn om de uitgevoerde ramingen te eerbiedigen. Zodra immers een businesscase kan worden opgesteld, moet de raming door een efficiënte operator immers voldoende nauwkeurig zijn opdat het beoogde scenario kan worden verwezenlijkt. Wanneer deze raming niet wordt nageleefd, houdt dit steeds grote risico's in voor de opgestelde businesscase.
161. Belgacom heeft in zijn reactie op de raadpleging van 9 november 2010 aangegeven dat indien een SLA met betrekking tot de responstijden gerechtvaardigd zou blijken, een overgangperiode nodig zou zijn. Die zou overigens volgens Belgacom niet-bindend moeten zijn. Het wijst er ook op dat het geen voorbeelden kent van operatoren of maatschappijen die SLA's aanbieden met betrekking tot de responstijd.

---

<sup>64</sup> Diverse studies zijn verricht over het begrip bruikbaarheid (ISO 9241) dat “de mate waarin een product in een bepaalde gebruikersomgeving kan worden gebruikt om bepaalde doelen effectief, efficiënt en naar tevredenheid te bereiken” uitdrukt. In een van die studies heeft Dr. Jakob Nielsen de bruikbaarheid van websites alsook het gedrag van de personen op deze websites geanalyseerd. De resultaten van zijn analyse hebben er onder andere op gewezen dat een responstijd van enkele seconden voldoende is om voor de gebruiker een onaangename ervaring te creëren, en dat een responstijd van 10 seconden hem zin geeft om de website te verlaten (informatie gehaald uit de infobrief “Alertbox” van Dr. Jakob Nielsen, 21 juni 2010, <http://www.useit.com/alertbox/response-times.html>).

162. Het BIPT meent dat geen enkele overgangsperiode nodig is omdat de alternatieve operatoren niet allemaal in dezelfde periode zullen migreren naar de oplossing *Open Calendar* waardoor Belgacom zich geleidelijk aan zal kunnen aanpassen aan het toenemende gebruik van OC. Het BIPT heeft inderdaad opgemerkt dat sommige alternatieve operatoren nog niet bereid zijn om te migreren naar OC om hun eigen specifieke redenen maar ook in het licht van de ontwikkelingen zoals de migratie van ATM naar Ethernet die veel kritieker ligt <sup>65</sup> dan *Open Calendar*. Zoals overigens gepreciseerd in deel 5.2 weigert het BIPT om op korte termijn het oude MTS-systeem te laten vallen en sommige alternatieve operatoren hebben bevestigd dat ze van plan zijn hun bestelvolume trapsgewijs over te dragen naar het OC-systeem. Op die manier zal de overgang van het bestelvolume naar OC geleidelijk aan plaatsvinden.
163. De SLA betreffende de responstijd moet eveneens bindend zijn aangezien bij gebrek aan verplichting elke aansporing wegvalt om de aangegane verbintenissen na te komen. Zoals hiervoor reeds gesteld hebben de alternatieve operatoren bovendien nood aan een garantie om te kunnen concurreren.
164. Wat betreft de SLA's voor de responstijden, pleit alleen al het voorbeeld van Spanje tegen Belgacom dat beweert dat geen enkele operator SLAs voor responstijden aanbiedt. De Spaanse operator bepaald bijvoorbeeld de garanties voor de maximale termijn voor het laden van de websystemen<sup>66</sup>.
165. Het BIPT is ook van mening dat Belgacom moet streven naar een verdere verbetering van de reactietijd van deze tool in het belang van de alternatieve operator, de eindgebruiker en de concurrentie op de markt. Belgacom mag dan vandaag niet in staat zijn om de responstijden van de OC-tool preciezer te bepalen aangezien geen enkele operator die vandaag gebruikt, maar het zal wel een nieuwe analyse kunnen maken zodra OC zal worden gebruikt door ten minste een van de alternatieve operatoren. Het BIPT meent dan ook dat Belgacom hem een actieplan moet kunnen voorleggen zoals voor de investeringen voorgesteld in deel 3.1 van het verslag van Deloitte van 22 februari 2010 met als doel de responstijd te verminderen tot onder de twee minuten. Het BIPT meent dat een termijn van 6 maanden na de invoering van OC bij ten minste een alternatieve operator redelijk en voldoende is om deze analyse uit te voeren. Na ontvangst van dat actieplan zal het BIPT werkgroepen organiseren om samen met de alternatieve operatoren dat actieplan te bespreken en zo te bepalen of een redelijke investering moet worden gedaan om die responstijd onder de twee minuten te krijgen.

---

<sup>65</sup> In het geval van de ATM-migratie naar Ethernet is deze aanpassing verplicht met het oog op de beslissing van Belgacom om de ATM-technologie weg te halen uit zijn netwerk. Ze dringt zich ook op voor de alternatieve operatoren die niet hebben kunnen profiteren van de nieuwe VDSL2-technologie gebruikt door Belgacom in zijn WBA VDSL2-wholesaleaanbod.

<sup>66</sup>[http://www.cmt.es/es/documentacion/de\\_referencia/ofertas\\_mayoristas\\_reguladas/anexos/Texto\\_consolidado\\_OBA\\_abril\\_2011.pdf](http://www.cmt.es/es/documentacion/de_referencia/ofertas_mayoristas_reguladas/anexos/Texto_consolidado_OBA_abril_2011.pdf)

### Conclusie van het BIPT

166. In het licht van zijn analyse is het BIPT van mening dat Belgacom een bijkomende SLA moet toevoegen aan de *Basic SLA*-bijlage bij de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 betreffende de responstijd van de *Open Calendars*-tool. Die SLA zal onmiddellijk na de ingebruikneming van het OC-systeem van kracht worden met de waarden die vermeld zijn in Tabel 1. Deze waarden zijn opgesteld overeenkomstig paragraaf 153 na het akkoord van de operatoren, zoals vermeld in paragraaf 157.

**Tabel 1. SLA met betrekking tot de OC-responstijd**

	Provide New	Change Owner / Convert
<b>SLA Maximum Response Time Open Calendar</b>	2:20 min	2:50 min

167. Anderzijds moet Belgacom in het belang van de alternatieve operator, de eindgebruiker en de concurrentie op de markt een actieplan presenteren omtrent het verlagen van de reactietijden. Dat actieplan zal worden overgezonden aan het BIPT maximaal 6 maanden na de indienstneming van OC bij ten minste een alternatieve operator. Dat actieplan zal duidelijke en precieze acties omvatten bedoeld om die responstijd te verminderen tot een waarde van minder dan 2 minuten in een eerste fase. Dat actieplan zal vervolgens worden besproken binnen operationele werkgroepen.

## 5.2 BEHOUD VAN HET XML PROVISIONING-SYSTEEM

### Probleemstelling

168. De alternatieve operatoren vinden dat het oude *provisioning-systeem* nog minstens 2 jaar beschikbaar moet blijven.

### Analyse van het BIPT

169. Het "oude systeem", *Message Transfer System* (MTS) geheten, stemt overeen met de bestelprocedure op basis van de verzending van XML-berichten waarvan uitvoerig sprake is in de delen 5.2., 7.2. en 8.3. van de P&O-bijlage van respectievelijk de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA ADSL en WBA VDSL2. De functies *Provide New* en *Change Owner/Convert* van dat oude systeem worden ingevoerd in OC.

170. In een brief van 14 juli 2010 had Belgacom aan het BIPT laten weten dat een bilateraal akkoord was bereikt tussen Belgacom en het Platform waarbij de toenmalige XML-interface zou worden behouden tot eind 2011. Het BIPT had akte genomen van dat bilaterale akkoord dat tussen Belgacom en het Platform tot stand is gekomen. Het liet echter weten dat het nog geen bevestiging ontvangen had van het Platform. Deze laatste heeft in de raadpleging van 9 november 2010 gepreciseerd dat het meent dat het MTS-systeem pas kon worden ingetrokken na akkoord van het BIPT teneinde de impact van die intrekking op de alternatieve operatoren die het OC-systeem nog niet in gebruik hebben genomen, tot een minimum te beperken. Andere operatoren hebben eveneens geargumenteed dat de intrekking van het MTS-systeem pas werd vermeld door Belgacom op het ogenblik dat een akkoord over OC werd bereikt.
171. Tijdens de raadpleging van 9 november 2010 heeft Belgacom gepreciseerd dat indien het MTS-systeem beschikbaar blijft gedurende minimaal 2 jaar, het nodig zal zijn om te migreren naar de versie MTS 2.6 aangezien de versie MTS 1.0 voor problemen zou kunnen zorgen bij de vernieuwing van de veiligheidscertificaten. Tijdens een meer grondige discussie op dat vlak gedurende de bilaterale vergadering van 23 maart 2011 werd vastgesteld dat Belgacom van plan is de versie 1.0 te behouden (die vandaag wordt gebruikt) naast de versie 2.6 (nodig voor OC). Belgacom geeft evenwel aan dat het de alternatieve operatoren niet kan garanderen dat de certificaten worden vernieuwd in het geval van MTS 1.0.
172. Tijdens de bilaterale vergadering van 23 maart 2011 werd echter opgemerkt dat de impact voor de alternatieve operatoren bij migratie van MTS 1.0 naar MTS 2.6 relatief klein is indien dat nodig zou blijken om redenen van vernieuwing van het certificaat. Er hoeven volgens het BIPT dus geen specifieke maatregelen te worden opgelegd bij gebrek aan garantie over MTS 1.0.
173. De alternatieve operatoren geven ook aan dat enerzijds de door OC opgelegde wijzigingen zware investeringen in IT vergen, en dat anderzijds reeds talrijke IT-investeringen werden gedaan voor andere grootse projecten zoals de migratie van de ATM-technologie naar de Ethernet-technologie die noodzakelijk was na de invoering door Belgacom van zijn *Move to All IP*-project (MaIP) Ze menen dus dat dit MTS-systeem niet voor het einde van 2012 uit dienst kan worden genomen.

174. Aangezien overigens het IT-systeem dat achter *Open Calendar* steekt relatief nieuw is, is het BIPT zich ervan bewust dat kleine kinderziekten het systeem zouden kunnen plagen tijdens de invoeringsfase waardoor wijzigingen in de IT-interfaces nodig zouden zijn alsook wijzigingen in de processen bij de alternatieve operatoren. Het BIPT erkent dan wel dat er een zekere kans is op gebreken maar wil toch het feit benadrukken dat OC moet worden ontwikkeld volgens de hoogste normen inzake IT-ontwikkeling teneinde de impact op de alternatieve operatoren te beperken. Het BIPT meent overigens dat de gebreken die op voorhand hadden kunnen worden voorzien, per definitie onaanvaardbaar zijn, aangezien een minutieuze en efficiënte ontwikkeling deze gebreken zou hebben voorkomen en op die manier de alternatieve operatoren de gevolgen ervan zou hebben bespaard (bv. kosten, wachttijd, ...).
175. Het BIPT wil zo vermijden de fouten uit het verleden te herhalen zoals bij de invoering van het PILA-systeem<sup>67</sup> in 2007<sup>68</sup> dat zware gebreken vertoonde die de alternatieve operatoren ernstig hebben benadeeld.

---

<sup>67</sup> PILA (PSTN, ISDN, LLU en ADSL) is een systeem dat het systeem voor het beheer van de bestellingen en het systeem voor netwerklevering combineert. Het omvat een geheel van tools aan de hand waarvan de verschillende medewerkers van Belgacom de bestellingen, de installaties, ... kunnen beheren via één enkel systeem.

176. Op basis van de verschillende hiervoor vermelde elementen meent het BIPT dat het dus niet gepast is om momenteel de intrekking van het XML-systeem te beogen. Indien de alternatieve operatoren immers niet over het XML-systeem kunnen beschikken, rest hen geen enkele efficiënte en snelle optie ingeval zich gebreken zouden voordoen in het systeem waardoor geen dienstverlening meer mogelijk is. Pas op het ogenblik dat de *Open Calendar*-oplossing doeltreffend zal blijken voor de alternatieve operatoren zal Belgacom aan het BIPT, conform zijn toegangsverplichting, een verzoek om intrekking van het MTS-systeem kunnen indienen. Zodra het dat verzoek ontvangt zal het BIPT de impact van de intrekking van het MTS-systeem op alle alternatieve operatoren analyseren.

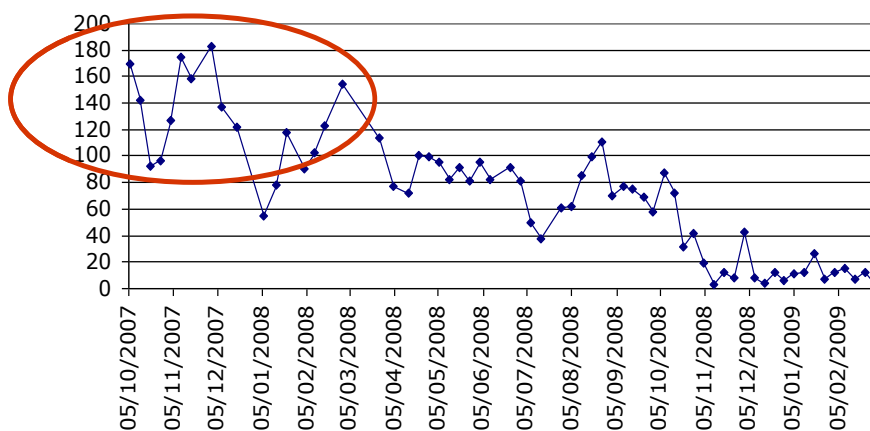
<sup>68</sup> In mei 2007 heeft Belgacom een nieuw IT-systeem (genoemd PILA) voor provisioning gelanceerd, waarbij een aantal bugs voor escalatie van de opleveringstermijnen van nieuwe bestellingen gezorgd heeft. De software-gerelateerde problemen zorgden ervoor dat een beperkt percentage van de binnenkomende aanvragen niet behandeld kon worden of een grote vertraging opliep. Het BIPT heeft toen de situatie op de voet gevolgd via bijkomende follow-upvergaderingen.

Belgacom erkent zelf dat er ernstige problemen geweest zijn beginnende vanaf april 2007 met als ergste periode de eerste twee maanden na de invoering van PILA. Belgacom beweert dat zo goed als alle problemen opgelost waren in oktober 2007, maar dit wordt duidelijk in de realiteit tegengesproken. De onderstaande grafiek toont dat de OLO's in maart 2008 (dus bijna een jaar na de invoering van PILA) nog steeds aanzienlijke hinder ondervonden. Dit wordt ook bevestigd door het voortbestaan van een speciaal hiervoor voorziene war room van Belgacom lang na de zogenoemde oplossing van het probleem in oktober 2007.

De "totale chaos in de XML-boodschappen gedurende maanden" na de lancering van het nieuwe provisioningsysteem PILA in 2007 werd door Belgacom recht getrokken door een "war room" op te richten tussen juni 2007 en februari 2008 en de bugs op te lossen.

Het beperkte percentage van bestellingen dat geblokkeerd zat had echter wel een grote invloed op de middelen van de alternatieve operatoren omdat ze daar veel extra mankracht moesten opzetten om die problemen op te volgen. Daarnaast lopen de OLO's ook imagoschade op omdat dergelijke bestellingen maanden aanslepen zelfs al gaat het om een beperkt percentage.

De figuur hieronder geeft het aantal *wholesaleorders* weer dat werd geblokkeerd na de opstart van PILA. De waarden op de verticale as worden uitgedrukt in weken.





### Conclusie van het BIPT

177. Op basis van de argumenten die hieronder worden toegelicht weigert het BIPT bijgevolg om een tijdschema goed te keuren voor de intrekking van het MTS-systeem. Belgacom moet de alternatieve operatoren met andere woorden toestaan het MTS-systeem versie 1.0 te gebruiken tot een later besluit van het BIPT. Zodra Belgacom een nieuw verzoek indient voor de intrekking van het MTS-systeem zal het BIPT de alternatieve operatoren voldoende op voorhand daarover inlichten.
178. Het BIPT staat Belgacom evenwel toe dat Belgacom het goedkeuren van het BIPT vraagt om de alternatieve operatoren te verplichten de versie MTS 2.6 te gebruiken, enkel en alleen wanneer de vernieuwing van de certificaten in de versie MTS 1.0 problematisch zou blijken. In dat geval dient Belgacom ook de in de referentieaanbiedingen vastgelegde bekendmakingsperiode in acht te nemen zodat de alternatieve operatoren over voldoende tijd beschikken om zich daarnaar te schikken.

## 5.3 UITBREIDING VAN OC TOT REPAIR EN AMEND PROCESSEN

### Probleemstelling

179. Tijdens de voorafgaande raadplegingen inzake *Open Calendar* en de herziening van de referentieaanbiedingen hebben de alternatieve operatoren (OLO's) gevraagd om een systeem te krijgen dat vergelijkbaar is met OC voor het *Repair*-proces – de delen 6, 9, 10 en 10 van respectievelijk de P&O-bijlage van de aanbiedingen BRUO, BROBA ADSL, BROBA SDSL en WBA VDSL2 – en voor het *Amend*-proces – de paragrafen 36, 59, 39 en 71 van de P&O-bijlage van dezelfde referentieaanbiedingen als *Repair* –, d.w.z. een systeem waarbij de alternatieve operatoren samen met hun klanten een geschikte datum kunnen vastleggen.

### Analyse van het BIPT

180. Krachtens de beslissing van de regulatoren voor de elektronische-communicatiesector (CRC) van 1 juli 2011 met betrekking tot de analyse van de breedbandmarkten<sup>69</sup>, dient Belgacom toegang te verstrekken tot een krachtig softwaresysteem voor de uitvoering van de operationele verplichtingen.

---

<sup>69</sup> <http://www.bipt.be/ShowDoc.aspx?objectID=3540&lang=nl>.

181. Met het pakket IT-tools dat momenteel ter beschikking staat van de alternatieve operatoren in de *Provisioning*-fase kunnen deze niet snel en efficiënt een datum voor een herstelling (*Repair*) onderhandelen of een wijziging van een eerder gekozen datum (*Amend*) doorvoeren samen met hun klant. Het *Open Calendar*-systeem biedt geen enkele oplossing wat dit betreft. Vandaag kunnen de alternatieve operatoren, ongeacht of ze OC gebruiken of niet, de datum van de afspraak enkel wijzigen aan de hand van een AMEND XML-bericht. Die *Amend*-procedure werd al tal van keren betwist door de alternatieve operatoren sinds de invoering van PILA in 2007<sup>70</sup> wegens de vele *bugs* die zijn opgedoken in het systeem dat tot nu werd gebruikt<sup>71</sup>. Tijdens de raadpleging van 9 november 2010 heeft een alternatieve operator vermeld dat hij nog steeds wordt geconfronteerd met problemen in verband met die procedure.
182. Via het uitbreiden van het toepassingsgebied van *Open Calendars* wordt het softwaresysteem efficiënter gemaakt want deze aanpassing zorgt ervoor dat er minder manuele interacties nodig zijn om dergelijke klantenbezoeken te verplaatsen wat de administratieve werklast bij Belgacom en de alternatieve operatoren vermindert. Aangezien de *Amend*-procedure integraal deel uitmaakt van het *Provisioning*-proces, is het logischer om de procedures voor reservatie van een datum (*booking*) te combineren met de procedures voor wijziging van een datum (*re-booking* = *Amend*) binnen eenzelfde systeem eerder dan te verplichten twee volkomen verschillende IT-procedures/-systemen te gebruiken, des te meer aangezien die IT-systemen in beide gevallen zullen worden gebruikt door een en hetzelfde kanaal (de eerstelijnsverkoper – *frontend sales channels*).
183. Daarnaast laat dit ook een veel professionelere indruk als je sneller met je klant een nieuwe afspraak kan vastleggen. Indien dit enkel voor *Retail* en niet voor *Wholesale* mogelijk is, levert dit Belgacom een sterk concurrentievoordeel op.
184. Tijdens de raadpleging van 9 november 2010 heeft Belgacom duidelijk gemaakt dat het besluit om *Amend* in een eerste fase uit te sluiten samen met het Platform werd genomen tijdens de bilaterale vergadering van 15 mei 2009 en dat het werd geformaliseerd in het IT-protocol van 23 december 2009. Dat besluit is volgens Belgacom gebaseerd op de aanbevelingen van de IT-normen in verband met de ontwikkelingscycli. Belgacom geeft overigens aan dat het van plan is de *OC Amend*-functie tegen eind 2011 in te voeren. Het BIPT vindt dat deze planning redelijk lijkt gezien de huidige stand van zaken betreffende de ontwikkeling van *Open Calendar* bij de alternatieve operatoren.

---

<sup>70</sup> Cf. voetnoot met betrekking tot PILA in deel 167.

<sup>71</sup> Uit de voorstellingen voor de lancering van de operationele audit in 2008 zijn de gebreken in de *Amend*-procedure naar voren gekomen. Zo kwam het bijvoorbeeld vaak voor dat een AMEND XML-bericht niet in beschouwing werd genomen door Belgacom en dat de installatie werd uitgevoerd op de datum van de oorspronkelijke order en niet op de door het AMEND XML-bericht gewijzigde datum waardoor een aanzienlijke stijging van afwezige klanten werd vastgesteld.

185. Belgacom heeft eveneens gepreciseerd dat een van de door *Open Calendar* nagestreefde doelstellingen erin bestond het aantal afwezige klanten (dat momenteel ongeveer 25% bedraagt) te verminderen. Volgens Belgacom zou de *Amend*-functionaliteit nog slechts een uitzondering vormen zodra dat probleem van afwezige klanten is opgelost. Het BIPT deelt die mening niet, meer bepaald in het geval van de afzonderlijke klanten. Het kan immers voorkomen dat een specifieke klant niet aanwezig kan zijn op de geplande dag om persoonlijke of professionele redenen. In dat geval zal hij aan zijn operator vragen om de datum van de afspraak te wijzigen, waarvoor de *Amend*-procedure moet worden uitgevoerd.
186. Het Platform heeft tijdens de raadpleging van 9 november 2010 aangegeven dat het het advies van het BIPT van paragraaf 181 van die raadpleging deelt en dat het meent dat de invoering van het *OC Amend*-proces voorrang moet krijgen.
187. Het BIPT concludeert dat de *Amend*-procedure essentieel is voor de alternatieve operatoren en dat, zelfs indien het rekening houdt met de wil van Belgacom om de uitbreidingen van het *Open Calendar*-project in verschillende fasen te lanceren, de alternatieve operatoren ook snel over een doeltreffende *Amend*-procedure moeten kunnen beschikken, des te meer aangezien deze vele malen werd bekritiseerd door de alternatieve operatoren en dat een alternatieve operator in zijn reactie op de raadpleging van 9 november 2010 heeft vermeld dat hij nog steeds problemen vaststelt. Om aan die behoefte te beantwoorden meent het BIPT dat Belgacom zich er officieel moet toe verbinden om *OC Amend* tegen eind 2011 in te voeren.
188. Het BIPT merkt ten slotte op dat het verslag van Deloitte van 21 februari 2011 formeel stelt dat die uitbreiding voor *Amend OC* in de laatste fase zit van de haalbaarheidsstudie. Het BIPT meent dus dat het redelijk is dat op het ogenblik dat dit besluit van kracht wordt, al zou gestart zijn met de vormgeving van dat project.
189. De afspraken voor *Repair* worden echter op een andere manier georganiseerd dan voor *Provisioning* omdat *Repair* een andere expertise inhoudt als bij *Provisioning*. Het project DARE<sup>72</sup> komt grotendeels tegemoet aan de vraag van de markt voor een complementair systeem voor *Repair*: indien een alternatieve operator een *repair ticket* in de tool *e-TroubleShooting* wil lanceren met een technisch bezoek, dan wordt er automatisch via een *online booking*-systeem een afspraak met de klant geregeld, overeenkomstig met de data die de klant heeft gegeven.

#### Conclusie van het BIPT

190. Wat het *Repair*-proces betreft, werd een geschikt alternatief geïntroduceerd in de *software release* van het DARE-project in oktober 2010. Het BIPT meent dat het momenteel nog te vroeg is om de doeltreffendheid van dat systeem te evalueren.

---

<sup>72</sup> Het project DARE (Diagnostic Analysis and Recovery Engine) is voorgesteld aan het BIPT op 11 juni 2010. Dit project is erop gericht aan de BRxx/WBA-operatoren nieuwe functies in verband met het *Repair*-proces aan te bieden.

191. Voor het *Amend* process, is het essentieel om het *Open Calendars*-systeem ook toe te passen om de datum van een klantenbezoek te kunnen aanpassen. Op basis van de indicaties van Belgacom vraagt het BIPT het om de *OC Amend*-functionaliteit officieel op te nemen in de *software release* van oktober 2011<sup>73</sup>. Het BIPT vindt die datum redelijk aangezien hij voortvloeit uit een oorspronkelijk plan van Belgacom.
192. Ten slotte zal deze procedure worden toegelicht in een specifiek deel, naar keuze van Belgacom, van de P&O-bijlagen van de diverse referentieaanbiedingen.

---

<sup>73</sup> Wetende dat Belgacom heeft aangegeven dat het van plan is om *OC Amend* tegen eind 2011 te lanceren en dat de laatste *software release* van 2011 in oktober van datzelfde jaar plaatsvindt.

## 6 ORDERING EN PROVISIONING

193. Ter vereenvoudiging heeft het BIPT in dit deel het bestelproces (*Ordering*) en het installatieproces (*Provisioning*) gegroepeerd.
194. Via het bestelproces (*Ordering*) kan de operator aan Belgacom vragen om een specifieke lijn te installeren. Dit wordt beschreven in het document *Main Body* en in de bijlage *Planning & Operations* van de diverse referentieaanbiedingen.
195. Het installatieproces (*Provisioning*) is de procedure die ten uitvoer wordt gebracht om een bestelde lijn te installeren. Dat proces komt in geen enkel document van de referentieaanbiedingen voor, noch in een verwijzing daarin naar een document op de beveiligde website van Belgacom. Het BIPT betreurt dat gebrek aan transparantie. Zonder algemene beschrijving van de door Belgacom uitgevoerde werken, en meer in het bijzonder deze uitgevoerd door de technici, meent het BIPT dat het bijzonder moeilijk is voor de verschillende spelers in de sector om de reikwijdte van een bestelorder te evalueren, of om nog maar de risico's in verband met de interpretaties daarvan te vermijden. Het *Provisioning*-proces is een cruciale operationele schakel in de keten van de levering van een breedbanddienst aan de klant. Dat proces wordt overigens vaak bekritiseerd door de alternatieve operatoren. Het BIPT is dus van oordeel dat aan de hand van een opmerkelijke verbetering van de transparantie in het licht van de procedures en regels gevolgd in het *Provisioning*-proces interpretatiefouten van elke partij kunnen worden vermeden en dat ook de algemene doeltreffendheid van het proces kan worden verbeterd.
196. Breder nog, het BIPT meent ook dat tal van procedures in de *Ordering*- en *Provisioning*-processen blijk geven van een vastgesteld gebrek aan informatie over hun invoering alsook over de logica achter de besluiten waaraan ze worden onderworpen. Zoals voorgesteld in de raadpleging van 9 november 2010 alsook in dit besluit, worden de alternatieve operatoren zo geconfronteerd met een gebrek aan informatie over de blokkering van bestelorders, de wijziging van de referenties (CID) van lijnen of zelfs over de door de technicus van Belgacom uitgevoerde werkorders. Uit deze niet-volledige lijst blijkt duidelijk dat Belgacom de invoering van de processen en procedures in verband met deze processen niet voldoende detailleert en preciseert.
197. Er is volledige informatie vereist opdat de alternatieve operator met voldoende garantie zijn eigen processen en/of procedures kan opstellen. Het BIPT vraagt dus aan Belgacom om op basis van de door dit besluit goedgekeurde offertes een herziening van de referentieaanbiedingen voor te stellen 6 maanden na de inwerkingtreding van dit besluit waarin de processen, de procedures en de boomstructuren (of logica) van de bijbehorende besluiten worden gedetailleerd en geformaliseerd. Het BIPT verwacht eveneens van Belgacom dat het het *Provisioning*-proces opneemt in de referentieaanbiedingen. Het merkt ook op dat bepaalde procedures evenwel mogen worden gepubliceerd op zijn beveiligde website. In de referentieaanbiedingen moet echter wel een samenvatting en een verwijzing naar die procedures zijn opgenomen.

198. **Belangrijke opmerking:** bepaalde beslissingen in dit deel zijn overigens ook van toepassing op het proces voor herstellingen (*Repair*). Die gevallen worden duidelijk aangegeven in de conclusie van elke beslissing.

**Opmerking:** tenzij anders vermeld hebben de verwijzingen naar de in dit deel vermelde referentieaanbiedingen betrekking op de versies die werden aangepast voor Belgacom in het kader van OC en CR en werden overgezonden aan het BIPT op 8 maart 2010. Een kopie van deze versies kan worden geraadpleegd in bijlage Bijlage D.

## 6.1 DEFECTE INSTALLATIES

### Probleemstelling

199. Wanneer Belgacom een ingreep doet die onnodig blijkt omdat de schuld bij de alternatieve operator kan worden gelegd, wordt in de bijlage *Pricing & Billing* bij de referentieaanbiedingen in een compensatie voorzien, genaamd *Wrongful Repair*. Is de defecte installatie daarentegen door Belgacom uitgevoerd, dan is er in diezelfde referentieaanbiedingen niet in een compensatie voorzien voor een alternatieve operator.
200. Bijgevolg vinden de alternatieve operatoren dat voor foute installaties compensaties zouden moeten bestaan want hierdoor lopen ze ook bijkomende kosten (door extra technische en administratieve interventies) en imagoschade op. Deze compensaties zouden in beide richtingen moeten werken.

### Analyse van het BIPT

201. Wanneer een installatie van een lijn door Belgacom niet blijkt te functioneren, is de betrokken alternatieve operator verplicht om eerst tests uit te voeren op de uitrusting die hij zelf heeft geïnstalleerd om te vermijden dat Belgacom het verzoek als een *Wrongful Repair Request* beschouwt wanneer blijkt dat het probleem zijn oorsprong heeft bij de alternatieve operator. Indien de *Wrongful Repair* terecht is, voorziet de bijlage *Pricing & Billing* van de referentieaanbiedingen in bijbehorende compensaties<sup>74</sup>. Die vergoeding heeft als doel Belgacom te compenseren voor de zinloze interventies die het zou hebben uitgevoerd.

---

<sup>74</sup> Volgens de bijlage *Pricelist and Billing* van de referentieaanbiedingen wordt de *Wrongful Repair Request* gefactureerd tegen € 104,61 aan de alternatieve operator.

202. Wanneer het probleem is te wijten aan een slechte installatie waarvoor Belgacom verantwoordelijk is, heeft de alternatieve operator administratieve en technische kosten moeten dragen zoals Belgacom dat moet doen in het geval van een *Wrongful Repair*. De alternatieve operator heeft immers technische werkrachten moeten gebruiken, en eventueel verplaatsen, om de tests uit te voeren waarvan hij de resultaten moet verstrekken. Hij heeft eveneens administratieve werkrachten moeten inzetten om het probleem te melden aan Belgacom en het te volgen. Een van de alternatieve operatoren heeft overigens in de raadpleging van 9 november 2011 aangegeven dat de defecte installaties algemeen gedekt zijn wanneer zijn eigen technicus naar de klant gaat, wat de kosten veroorzaakt bij de alternatieve operatoren goed vertaalt.
203. Het BIPT erkent dat een degelijke klantenervaring voor de klanten van de alternatieve operatoren afhankelijk is van de professionele samenwerking tussen Belgacom en de alternatieve operator in kwestie. Dus hoewel het ontbreken van operationele barrières in de vorm van niet-efficiënte operationele processen van Belgacom noodzakelijk is voor de alternatieve operator om zijn klanten op een goede manier te kunnen bedienen, is het op zich niet voldoende. De kwaliteit van de dienstverlening is afhankelijk van de efficiëntie van beide partijen
204. Toch wordt in geen enkele compensatie voorzien voor de alternatieve operator in het geval van een defecte installatie door een fout van Belgacom, in tegenstelling tot bij een fout door de alternatieve operator. De alternatieve operator lijdt immers imagooverlies zonder dat hij daar controle over heeft ten opzichte van de consumenten wanneer het gaat om een fout van Belgacom aangezien de alternatieve operator daar niet voor verantwoordelijk is. Elke defecte installatie brengt de facto een langere installatietermijn met zich aangezien de installatie niet is kunnen uitgevoerd worden op de initieel geplande datum. De eindgebruiker zal waarschijnlijk in dat geval een nieuwe bezoekdatum moeten overeenkomen, waardoor hij misschien een extra dag verlof moet nemen. Indien die inefficiënties zich zouden herhalen, is het logisch te denken dat de perceptie van de consumenten daardoor zal worden beïnvloed waardoor de eventuele aantrekkelijkheid van de alternatieve operatoren op de markt voor de levering van telecommunicatiediensten afneemt.
205. Vervolgens stelt het BIPT vast dat Belgacom de installatie<sup>75</sup> en de lijnhuur factureert vanaf het ogenblik waarop het XML-bericht DONE wordt verstuurd aan de alternatieve operator, ongeacht de werkingsstaat van de lijn. Wanneer de lijn defect blijkt, moet de alternatieve operator bijgevolg een herstelling aanvragen<sup>76</sup>. Gedurende deze hele periode is de lijn niet operationeel terwijl de operator verplicht is om de vergoeding voor de lijnhuur (*rental fee*) te betalen.

---

<sup>75</sup> Belgacom heeft deze procedure bevestigd tijdens de bilaterale vergadering van 23 maart 2011.

<sup>76</sup> Het BIPT merkt op dat het verzoek om interventie des te ingewikkelder is wanneer het wordt ingediend binnen de 24 uur na de installatie. Een uitgestelde update van de databanken in de systemen voor *Repair* belet de alternatieve operatoren immers om een *Trouble Ticket* te creëren in de *e-TS-tool*.

206. Op basis van de voormelde elementen meent het BIPT dat het absoluut noodzakelijk is om een specifieke compensatie in te voeren voor een defecte installatie door Belgacom.
207. In zijn reactie op de raadpleging van 9 november 2010 heeft Belgacom aangegeven dat het deze compensaties voor defecte installaties niet gerechtvaardigd vindt aangezien het *First Time Right*-niveau, volgens Belgacom, hoog is. Het veroordeelt eveneens het standpunt van het BIPT om een dergelijke compensatie in te voeren omdat het meent dat deze maatregel de alternatieve operatoren zou bevoordelen ten opzichte van onderaanneming. Belgacom stelt eveneens dat een van de alternatieve operatoren misbruik maakt van deze *Wrongful Repair*, in het bijzonder in het geval van de ISLA's, en voornamelijk 's avonds. Het merkt ook op dat de risico's van defecte installaties in verband met het type *Do-It-Yourself* werden aanvaard door het Platform 2008. Belgacom benadrukt sterk dat het absoluut nodig is om verplichtingen op te leggen aan de alternatieve operatoren om *Wrongful Repair* en *Customer Absent* te vermijden. Belgacom betreurt ten slotte de invoering van een dubbele compensatie (voor een defecte installatie zou een eerste compensatie worden toegepast terwijl de procedure voor herstelling reeds is onderworpen aan een bindende SLA) en stelt dat indien het BIPT in dit geval de bedoeling heeft om een dergelijke compensatie in te voeren voor de alternatieve operatoren Belgacom de betaling van de compensaties, die het naar eigen zeggen nooit heeft gevorderd van de alternatieve operatoren, zal beginnen te eisen.
208. Het BIPT ontkent niet dat het niveau van de *First Time Right* hoog kan zijn, maar het zou niet coherent zijn dat elke fout veroorzaakt door een alternatieve operator deze meer verplichtingen bezorgt terwijl Belgacom vrij zou zijn om fouten te begaan. De hier beoogde compensatie is enerzijds bedoeld als aansporing om het *Provisioning*-proces te verbeteren maar anderzijds ook om gelijkwaardige voorwaarden te garanderen, conform het non-discriminatieprincipe, tussen Belgacom en de alternatieve operatoren.
209. Wat betreft het misbruik door een van de alternatieve operatoren begrijpt het BIPT het standpunt van Belgacom niet aangezien de ISLA een dienst met een klein volume<sup>77</sup> is en waarvoor het een hoge bijdrage krijgt die momenteel niet is gebaseerd op de kosten. De *Wrongful Repair* worden overigens ook gecompenseerd door een vergoeding die de operator ertoe aanzet geen misbruik te maken. Het BIPT meent dat Belgacom een heel nauw verband legt tussen de begrippen ISLA en *Wrongful Repair* terwijl ze op volledig verschillende wijze worden gefactureerd aan de alternatieve operator. Overigens wordt Belgacom vergoed voor ten minste de waarde van de opgelopen kosten, ongeacht of het voor de ISLA is of voor de *Wrongful Repair*. Het lijdt dus geen enkel operationeel verlies.

---

<sup>77</sup> De Improved SLA (ISLA) is een dienst die wordt vergoed en niet is gebaseerd op de kosten, teneinde een betere dienstkwaliteit te krijgen. Gezien de kosten ervan heeft deze dienst van nature een klein volume. Hij wordt voornamelijk gebruikt voor diensten aan bedrijven.



210. Wat betreft de invoering van de dubbele compensatie meent het BIPT dat Belgacom opnieuw twee verschillende begrippen met elkaar verward. De vergoeding voor een defecte installatie betreft de kwaliteit van de installatie terwijl de *SLA Repair* de snelheid betreft waarmee de herstelling<sup>78</sup> zal gebeuren. Overigens merkt het BIPT op dat indien Belgacom een slechte installatie uitvoert, de impact (degradatie van het imago van de alternatieve operator, de klant beschikt niet over zijn verbinding gedurende een lange periode, ...) wordt vastgesteld. Indien de herstelling van die slechte installatie gebeurt op een datum na de in de SLA bepaalde deadlines, is de impact op de eindgebruiker des te groter (de wachttijd van de klant wordt dan langer). Indien Belgacom dus defecte installaties uitvoert en de herstelling binnen de in de SLA bepaalde deadline doet, hebben de alternatieve operatoren slechts recht op één vergoeding. Het is dus logisch om deze twee vergoedingen te behouden.
211. Naar aanleiding van de reactie van Belgacom waaruit blijkt dat het van plan is de betaling van nog niet gefactureerde compensaties te eisen, neemt het BIPT er eveneens nota van dat Belgacom zijn plan ten uitvoer brengt. Dit werd bevestigd door Belgacom in zijn e-mail van 30 maart 2011<sup>79</sup> alsook door verscheidene alternatieve operatoren zoals vermeld in de volgende paragraaf. Op het ogenblik dat Belgacom de betaling eist van alle in de referentieaanbiedingen bepaalde vergoedingen, dienen onmiddellijk niet-discriminerende voorwaarden te worden geëist tussen Belgacom en de alternatieve operatoren. Het BIPT meent dus dat de referentieaanbiedingen bijgevolg een compensatie moeten omvatten voor defecte installaties waar Belgacom rechtstreeks voor verantwoordelijk is.

---

<sup>78</sup> Het BIPT herinnert eraan dat deze herstelling niet had mogen nodig zijn.

<sup>79</sup> In zijn e-mail van 30 maart 2011 meldde Belgacom dat, zoals meegedeeld in zijn brief van 5 november 2010 de Bill Review Board (controle a priori van de facturen) ingevoerd door het wholesaledepartement ("CWS") in september 2009, vanaf het tweede kwartaal van 2010 is geëvolueerd naar een uitgebreider "Revenue Assurance"-model waardoor de prioriteit en de focus op de BRUO- en BROBA-verrichtingen komt en dat de kwaliteit van de facturering van end-to-end beoogt te meten.

Uit dat "Revenue Assurance"-proces in het kader van BRxx is gebleken dat een aantal niet-terugkerende lasten (one-time fees) opgenomen in de referentieaanbiedingen niet gefactureerd waren:

Cancel Light

Client Absent

Change Date (amend)

Co-ordinated moves

Aangezien de referentieaanbiedingen eerder duidelijk zijn over deze lasten, is CWS deze beginnen te factureren vanaf januari 2011. (aldus Belgacom)

212. Het BIPT heeft zich vragen gesteld bij de verschillende compensaties die vroeger werden geëist door Belgacom alsook bij deze geëist sinds januari 2011. Daarom heeft het BIPT op 20 mei 2011 een lijst met vragen overgezonden aan diverse alternatieve operatoren. Vijf alternatieve operatoren hebben daarop gereageerd<sup>80</sup>. In bijlage A wordt een samenvatting van de antwoorden en van een analyse van die gegevens verstrekt. Aan de hand van de ontvangen gegevens merkt het BIPT algemeen op dat, in tegenstelling tot wat blijkt uit de tabel uitgewerkt door Belgacom op bladzijden 5 en 81 van zijn reactie op de raadpleging van 9 november 2010, Belgacom reeds in het verleden compensaties heeft geëist voor afwezige klanten. Vandaag eist Belgacom nog meer compensaties, op een nog systematischer wijze. Het BIPT stelt ook een verschil vast tussen de werkelijke facturering van de vergoedingen en de theoretische facturering die zou moeten voortvloeien uit hun definitie in de referentieaanbiedingen. Dat verschil leidt ertoe dat Belgacom niet-verschuldigde compensaties eist waarvan de oorzaak bij Belgacom ligt en dat het deze compensaties met terugwerkende kracht eist, tot zes jaar terug. Al deze voorbeelden tonen, volgens het BIPT, dat de tabellen op de pagina's 5 en 81 van de reactie van Belgacom op de raadpleging van 9 november 2010 foutief zijn. Uit de voorbeelden blijkt eveneens dat Belgacom compensaties eist die niet verschuldigd zouden mogen zijn. Dat rechtvaardigt dan ook de redelijke aard van de invoering van een nieuwe compensatie voor defecte installaties ten behoeve van de alternatieve operatoren.
213. Het bedrag van deze nieuwe vergoeding voor defecte installaties door Belgacom dient, volgens het BIPT, voldoende hoog te zijn om enerzijds de kosten teweeggebracht bij de alternatieve operatoren en anderzijds de geleden immateriële waardevermindering (handelsmerk) te compenseren. In een eerste fase oordeelt het BIPT dus dat een compensatie die gelijk is aan het bedrag van de installatie, redelijk is. Belgacom heeft tijdens de raadpleging van 9 november 2010 gereageerd door te stellen dat dat bedrag absoluut niet representatief is voor de geleden schade omdat het bedrag varieert van het ene product tot het andere. Mobistar meent dat, wat hem betreft, het bedrag onvoldoende is omdat het niet alle veroorzaakte kosten dekt. Het BIPT blijft evenwel bij zijn besluit aangezien dat bedrag van nature Belgacom kan aansporen om het *First Time Right*-niveau nog meer te verhogen. Het merkt weliswaar op dat dat bedrag zal worden geanalyseerd bij de komende herziening van het kostenmodel. Indien anderzijds, zoals Belgacom heeft gepreciseerd, het *Non First Time Right* in werkelijkheid geen groot volume vertegenwoordigt, zal het financiële volume klein zijn. De impact van Belgacom zou dus heel laag moeten zijn, ten opzichte van de positieve impact op de breedbandmarkt die een dergelijke maatregel zou hebben. Het BIPT merkt eveneens op dat het meent dat het beoogde doel voornamelijk een aansporing voor de verbetering van de efficiëntie moet zijn.

---

<sup>80</sup> De alternatieve operatoren hebben geantwoord door reële factureringen van deze unieke vergoedingen toe te lichten. De gegevens overgezonden aan het BIPT hebben ook de bestelorders geïllustreerd (aan de hand van XML-berichten) alsook de facturen ontvangen door de operator voor die bestelorders.

214. Het BIPT merkt ook op dat de kwestie van de defecte installaties bij de eerste installatie (*Non First Time Right Installation*) reeds werd aangehaald bij de operationele audit in 2008 op het verzoek van het BIPT maar het probleem lijkt niet te zijn afgenomen sedertdien.
215. Belgacom heeft ten slotte ook gereageerd op het bedrag van de compensaties voor *Wrongful Repair* en *Customer Absent*. Het BIPT geeft aan dat Belgacom een nieuw voorstel kan doen in het kader van de herziening van het kostenmodel. Dit wordt echter niet behandeld in dit besluit.

#### Conclusie van het BIPT

216. Het BIPT besluit bijgevolg om Belgacom te verplichten tot een compensatie voor een slechte installatie. Deze compensatie zal in elk geval worden aangeboden in de vorm van een kosteloze installatie van de lijn bij een defecte installatie waarvoor Belgacom aansprakelijk is. Deze compensatie zal worden geïntegreerd in de *Pricing & Billing*-bijlage van de verschillende referentieaanbiedingen.

## 6.2 ANNULERINGEN NA DE CONTACTEN VAN BELGACOM MET DE KLANTEN VAN DE OLO'S

### Probleemstelling

217. Om het aantal gevallen van "*client absent*" te verminderen, heeft Belgacom beslist om de klanten twee dagen voor de datum van installatie op te bellen, maar de alternatieve operatoren (OLO) vrezen dat Belgacom tijdens dat contact de klant overhaalt om zijn bestelling te annuleren.

### Analyse van het BIPT

218. Sinds 2008 heeft Belgacom een nieuw *Appointment Rebooking*-proces ingevoerd voor een lijninstallatie. Twee dagen voor de geplande installatiedatum neemt het IDC<sup>81</sup>-departement van Belgacom (*Integrated Dispatching Center*) contact op met de klant om de afspraak te bevestigen of te verplaatsen. In dat laatste geval ontvangt de alternatieve operator een XML-bericht HOLD dat hem inlicht over deze wijziging.
219. Belgacom preciseert dat de door IDC gevolgde scripts werden voorgesteld aan het Platform in 2009. Het stelt overigens dat de installatieprocedure wordt voortgezet voor elke niet-succesvolle oproep.
220. In het kader van de operationele audit van Belgacom door het BIPT uitgevoerd, werd vastgesteld dat 15-20% van de beantwoorde oproepen van OLO-klanten leidt tot een annulering. Dit heeft een grote impact op de alternatieve operatoren aangezien deze klanten vaak definitief verloren zijn.

---

<sup>81</sup> Volgens Belgacom gaat het om een louter technisch departement zonder commercieel doel. Dat departement wordt voortaan CDC geheten binnen Belgacom.

221. Het BIPT is van mening dat deze annuleringen niet unilateraal door Belgacom kunnen worden gevalideerd op basis van een telefoongesprek, zeker gezien de alternatieve operatoren niet tussenbeide kunnen komen. Mocht er een misverstand zijn waarbij de klant de bestelling uiteindelijk toch bevestigt, moet de alternatieve operator het hele proces overdoen en zal de bestelling uiteindelijk twee keer worden aangerekend. Het BIPT meent ook dat het verbod om eenzijdig te annuleren eveneens geldt voor elke andere vorm van contact met het personeel van Belgacom (bv. wanneer de klant toegang weigert tot de technicus).
222. In de raadpleging van 9 november 2010 vreest Belgacom dat de verplichting opgelegd door het BIPT wordt gebruikt om de klanten te filteren die het slachtoffer zijn van gedwongen verkoop. Het BIPT begrijpt niet hoe de overdracht van de klant naar de alternatieve operator een vorm van filtering kan zijn.
223. Belgacom heeft ook tijdens de raadpleging van 9 november 2010 de 15-20% die uit de operationele audit is gebleken geminimaliseerd door te stellen dat dat percentage in werkelijkheid niet overeenstemt met de 7,19% van het geheel van bestelorders. Het door Belgacom vermelde percentage verwijst naar het totale aantal bestelorders terwijl de 15-20% vastgesteld tijdens de audit verwijst naar het aantal oproepen die werden beantwoord. Het BIPT verwerpt de reactie van Belgacom omdat de 7,19% in geen geval representatief is voor de annuleringen aangezien het zonder telefoonoproep vanwege Belgacom logisch is dat de klant zijn bestelling niet telefonisch kan annuleren. Door rekening te houden met de niet-beantwoorde oproepen wordt de reële impact van die oproepen op de klant geminimaliseerd en worden deze dus minder representatief. Het volgende hypothetische geval illustreert het voorgaande: laten we stellen dat Belgacom besluit om slechts een op de vijf klanten te contacteren, dat elke oproep wordt beantwoord en dat de klant bij elke oproep zijn bestelling annuleert, dan is het logisch te stellen dat 100% van de beantwoorde oproepen leiden tot een annulering en dat deze waarde van 100% representatief is voor de impact van het proces van Belgacom op de klant. In tegendeel, de 20% die in vergelijking met de bestelorders werd genomen (namelijk een op de vijf klanten die wordt gebeld en die zijn bestelling annuleert) is niet representatief aangezien dit, in het geanalyseerde hypothetische geval, van de keuze van Belgacom afhangt. Tot slot, de 15-20% die werd vastgesteld tijdens de operationele audit, is representatief voor de rechtstreekse impact van het Belgacom-proces op de klant, in tegenstelling tot de 7,19% dat dat niet is.
224. Sinds de softwarerelease van 13 maart 2010 is het mogelijk dat een alternatieve operator de merknaam vermeldt die het technisch personeel moet gebruiken in zijn contacten met de eindklant. Het is efficiënter dat Belgacom de afspraken met de eindklanten bevestigt maar de verwarring bij de klant, die enkel het merk kent dat hij kiest, moet hoe dan ook worden vermeden. Deze verwarring zal worden vermeden als Belgacom zich aan de klant als volgt voorstelt: "Belgacom namens ...". Het BIPT verwacht dan ook dat Belgacom het merk van de betreffende alternatieve operator correct vermeldt in de contacten met de klanten.

225. Het BIPT meent dat wanneer de klant zijn bestelling wenst te annuleren, Belgacom deze informatie moet doorgeven aan de alternatieve operator via bijvoorbeeld een XML-bericht HOLD. Het BIPT meent evenwel dat de exacte bepalingen van deze procedure alsook de uitzonderingen erop (bv. een klant die herhaaldelijk weigert) moeten worden besproken met de alternatieve operatoren. Belgacom moet worden gevraagd een voorstel te formuleren dat vervolgens zal worden besproken binnen de werkgroepen die aan het beging van dit document worden vermeld.
226. Tijdens de bilaterale vergadering van 23 maart 2011 heeft Belgacom aangegeven dat het is beginnen na te denken over een gelijkaardige procedure via zijn project getiteld "*Remapping*"<sup>82</sup>. Het hier opgestelde besluit lijkt dus redelijk en het is ook redelijk om Belgacom te verplichten om snel een voorstel op te stellen.

#### Conclusie van het BIPT

227. Gezien de grote impact op de sector is het BIPT van mening dat Belgacom een voorstel moet indienen tot wijziging van de procedure die wordt gevolgd wanneer een klant de installatie weigert of wenst te annuleren. Dat voorstel moet rekening houden met het feit dat Belgacom niet langer eenzijdig de bestelling kan annuleren en dat deze laatste de klant moet doorverwijzen naar de betrokken alternatieve operator. Het dient overigens rekening te houden met uitzonderingen zoals de gevallen van klanten die de installatie meermaals weigeren.
228. Dat voorstel zal vervolgens gepland en besproken worden in de operationele werkgroepen die het BIPT heeft opgericht.

### **6.3 BLOKKERING VAN DE BESTELORDERS**

#### Probleemstelling

229. Een geplaatst order wordt soms geweigerd met boodschap "*another request is pending*" omdat er reeds een andere actie werd aangevraagd voor dezelfde lijn, maar deze nog niet volledig werd uitgevoerd. Naast dit beknopte antwoord wordt geen enkele bijkomende informatie rond de reden gegeven. Een alternatieve operator kan dus geen bestelling annuleren indien ze nog niet is geïnstalleerd want in dat geval wordt de lijn geblokkeerd door "*another request is pending*", wat erg inefficiënt is.

---

<sup>82</sup> Herziening van de *mapping* van de flow HOLD/REJECT in *provisioning*.

Analyse van het BIPT

230. Wanneer een bestelling met betrekking tot een gegeven lijn wordt uitgevoerd in de Belgacom-systemen, worden de andere orders voor diezelfde lijn geweigerd door Belgacom met de foutmelding "*Another Request is Pending*". Dat bericht kan erop duiden dat een bestelling loopt op retailniveau (op de spraakdienst dus) of een bestelling op de breedbanddienst. Dat probleem blijkt voort te vloeien uit een beperking van het systeem voor bestellingen van Belgacom dat slechts één bestelling per keer kan behandelen. De retailafdeling van Belgacom is volgens deze laatste ook onderworpen aan die beperkingen.
231. Het BIPT heeft opgemerkt dat de alternatieve operator het order niet kan deblokken aangezien enkel de eindgebruiker het order kan wijzigen/annuleren. Enkel Belgacom heeft de mogelijkheid om een geblokkeerde terminatie manueel te voltooiën indien de alternatieve operator overgaat tot een escalatie.
232. Deze kwestie werd reeds aangekaart door de alternatieve operatoren in 2008 tijdens de kick-offvergaderingen van de operationele audit uitgevoerd door Analysys Mason en Solucom op het verzoek van het BIPT. Doordat Belgacom geen oplossing biedt voor deze kwestie, heeft het BIPT besloten om een oplossing op te nemen in de raadpleging van 9 november 2010.
233. In zijn reactie op de raadpleging van 9 november 2010 heeft Belgacom gereageerd op de redenen van de *pending orders*. Volgens Belgacom vertegenwoordigen deze slechts een minuscuul deel (1%) van het bestelvolume en worden in 68% van deze gevallen de alternatieve operatoren verantwoordelijk gesteld volgens hem. Belgacom stelt dat het de alternatieve operatoren heeft ingelicht over de *pending orders* en preciseert dat elke operator de *helpdesk* LLU CAR kan contacteren voor meer informatie.
234. Mobistar relateert in het kader van diezelfde raadpleging de gegevens van Belgacom door te preciseren dat het gaat om [*vertrouwelijk*] tot [*vertrouwelijk*] van het volume *with voice/shared pair*. De impact zal volgens hem dus niet-verwaarloosbaar zijn. Het geeft overigens aan dat het nodig is om het probleem aan te pakken<sup>83</sup> om een antwoord te krijgen. Volgens hem wordt echter niet altijd geantwoord. Mobistar geeft ook aan dat het zich soms vragen stelt over de redenen van de *pending order*. Zo lijken bepaalde orders bijvoorbeeld geblokkeerd [*vertrouwelijk*].
235. Andere alternatieve operatoren hebben het gebrek aan informatie betreffende de *pending orders* en meer in het bijzonder tijdens een *Cease* van een lijn bevestigd.

---

<sup>83</sup> De escalatie is een laatste redmiddel wanneer het verzoek aan de *helpdesk* niet tot een oplossing leidt. Het bestaat erin het probleem hogerop in de hiërarchie van Belgacom aan te kaarten volgens bepaalde regels.

236. Het BIPT heeft ook opgemerkt dat de alternatieve operatoren niet op de hoogte zijn van de vermoede duur dat het order zal geblokkeerd blijven. Indien de alternatieve operator geen precies idee heeft van hoe lang het order zal geblokkeerd blijven, kan het BIPT begrijpen dat bepaalde alternatieve operatoren orders opnieuw lanceren na een bepaalde termijn aangezien deze redelijk kunnen veronderstellen dat het order werd verwerkt. Het is dus noodzakelijk om de alternatieve operatoren een indicatie te kunnen geven over de duur van de blokkering. In een eerste instantie meent het BIPT zo dat Belgacom de verzoeken om bijkomende informatie betreffende de blokkering via de *helpdesk* LLU CAR niet mag weigeren. Belgacom dient in alle omstandigheden te antwoorden op de vraag van de alternatieve operatoren om ten minste het soort van blokkering te kennen (bv. spraak, gegevens, netwerkaanpassing) en een vermoede datum voor deblokkering van het order. Indien Belgacom de exacte datum kent waarop het order zal worden gedeblokkeerd<sup>84</sup>, dan meent het BIPT dat het dat dient mee te delen aan de alternatieve operator wanneer deze daarnaar vraagt. Het BIPT acht deze benadering redelijk aangezien het geen enkele IT-aanpassing inhoudt, het niet verplicht om vertrouwelijke gegevens vrij te geven en het de alternatieve operator in staat stelt om efficiënter te zijn.
237. Het BIPT meent overigens dat dit negatieve gevolgen heeft voor de alternatieve operatoren en de impact groot is aangezien het een slechte ervaring voor de klant inhoudt en het probleem veel manuele handelingen genereert. De door het BIPT in 2009 uitgevoerde audit heeft aangetoond dat een meer nauwkeurige analyse van de bestellingen vanwege Belgacom bijgevolg de weinig efficiënte combinatie van parallelle orders zou kunnen verminderen.
238. Tegelijk meent het BIPT dat een betere transparantie betreffende de geblokkeerde orders ten opzichte van de alternatieve operatoren dit probleem zou kunnen helpen te minimaliseren. Toegang tot de eerder vermelde cruciale informatie vormt reeds een optie. Het BIPT meent dat Belgacom ook moet overwegen duidelijk de gevallen van *pending orders* in de referentieaanbiedingen te documenteren en de redenen ervoor beter uit te leggen. Die maatregel houdt geen enkele IT-aanpassing in. Er is slechts een wijziging van de referentieaanbiedingen nodig en de processen gevolgd door de operatoren van de helpdesk LLU CAR. Ze is dus redelijk. Het BIPT meent evenwel dat deze documentatie voldoende uitgebreid moet zijn zodat alle denkbare gevallen, zowel algemene als uitzonderlijke, erin worden gepreciseerd en gedocumenteerd.
239. In zijn reactie op de raadpleging van 9 november 2010 heeft Belgacom aangegeven dat het akkoord gaat om de gevallen van *pending order* die een order van een alternatieve operator kunnen blokkeren, te documenteren in de referentieaanbiedingen.
240. Het BIPT merkt ter info op dat de onbetaalde rekeningen of lijnen, aangeduid als "*suspended*" voor wanbetalers, geen *pending orders* zijn: de lijn is niet geblokkeerd en een order van een alternatieve operator zal niet geweigerd worden.

---

<sup>84</sup> Het BIPT merkt evenwel op dat deze datum bijvoorbeeld nog kan veranderen door de klant.

### Conclusie

241. De huidige oplossing van Belgacom is niet geschikt om technische onverenigbaarheden te vermijden.
242. In een eerste instantie kan een grondigere analyse van de orders door Belgacom de combinatie van onverenigbare orders verminderen.
243. Vervolgens vraagt het BIPT aan Belgacom om alle orders die andere bestelorders blokkeren in de secties *Ordering* van de P&O-bijlage bij de diverse referentieaanbiedingen op te nemen. Het BIPT vraagt dat deze lijst volledig is en alle mogelijke gevallen omvat (inclusief de uitzonderlijke gevallen). Daarenboven zal het BIPT aan Belgacom vragen in die delen nauwkeurig alle redenen te detailleren die deze blokkeringen zouden kunnen rechtvaardigen. Het BIPT zal deze rechtvaardiging door Belgacom nagaan.
244. Overigens is de *helpdesk* LLU CAR van Belgacom verplicht om de alternatieve operatoren die dat vragen de volgende aanwijzingen te verstrekken:
- Het soort van wijziging die wordt uitgevoerd (bv. spraak, data)
  - De datum waarop het order zal worden uitgevoerd, of bij gebrek daaraan, wanneer deze niet bekend is, de vermoede uitvoeringsdatum.

## 6.4 VERANDERINGEN VAN DE UNIEKE REFERENTIES VAN DE LIJNEN (CID)

### Probleemstelling

245. De alternatieve operatoren weten niet wanneer een circuitidentificatie (*Circuit Identifier* – CID) verandert. Zij waren er zelfs niet van op de hoogte van dat de nodige CID terug te vinden is in het DONE XML-bericht in plaats van in het VALIDATE XML-bericht.

### Analyse van het BIPT

246. De circuitidentificator (*Circuit Identifier* - CID) is een uniek nummer dat wordt gegeven aan een lijn naargelang van de producten die zich daarop bevinden. De CID is niet de identificatie van de koperpaar zelf maar de unieke identificatie van een configuratie die aan de alternatieve operator moet gefactureerd worden.
247. De CID bekleedt een zeker belang aangezien hij moet worden gebruikt voor verschillende toepassingen. De twee belangrijkste voorbeelden van exclusief gebruik van de CID zijn:
- om een PROVIDE/CHANGE OWNER XML<sup>85</sup> op een *raw copper/without voice*-lijn uit te voeren;

---

<sup>85</sup> Deze verrichting bestaat erin de xDSL-lijn van een andere operator (inclusief Belgacom) over te dragen met of zonder conversie van het bestaande product.



- om een Trouble Ticket te creëren in de e-Trouble-Shouting<sup>86</sup> (e-TS).
248. Die twee voorbeelden tonen de noodzaak voor de alternatieve operatoren om nauwkeurig en te allen tijde de CID's te kennen die werden toegekend aan de lijnen die ze al dan niet uitbaten.
249. Volgens Belgacom staat de CID in de XML-berichten VALIDATE en DONE, en verandert de CID niet tussen die twee berichten (namelijk tijdens het *Provisioning*-proces). Enkel in het geval dat een ander paar tijdens de *Provisioning* wordt toegewezen, is de te gebruiken technische specificatie (en niet de CID) evenwel die van het DONE XML-bericht.
250. Voordien veranderde de CID telkens wanneer de installatie werd gewijzigd. Nu zijn de regels duidelijker: verandering van telefoonnummer of product, verandering van eigenaar, omzetting van een product in een ander (afhankelijk van 35 verschillende gevallen). De CID verandert niet in geval van verandering van VC-parameters, omzetting van PSTN in ISDN en verhuizing met behoud van het telefoonnummer. Die regels voor wijziging van de CID worden, volgens de reactie van Belgacom op de raadpleging van 9 november 2010, reeds gedocumenteerd in het deel "*Behavior of Attribution of CID numbers*" van de documenten "*XML Content Description*" met betrekking tot elk referentieaanbod.
251. Belgacom preciseert ook tijdens die raadpleging dat de nieuwe CID kan worden gegenereerd door een actie van de eindgebruiker (*auto-order*) of door een actie afkomstig van de alternatieve operator.
252. Na lezing van het deel *Behavior of Attribution of CID numbers* van de documenten *XML Content Description*, stelt het BIPT vast dat ondanks de aanwezigheid van elementaire regels, de informatie die Belgacom heeft verstrekt in het kader van de raadpleging en kort heeft toegelicht hierboven, al volledig is<sup>87</sup>; Belgacom preciseert duidelijker de XML-berichten die de nieuwe CID kunnen bevatten. Het BIPT meent eveneens dat er aanwijzingen ontbreken over de gevolgde werkwijze en de gebruikte meldingen om de alternatieve operatoren op de hoogte te brengen tijdens de wijziging van de CID veroorzaakt door orders die niet worden gegenereerd door de alternatieve operator (in dit geval de *auto-orders*). Om redenen van transparantie acht het BIPT het nodig om het geheel van berichten die de nieuwe CID kunnen omvatten beter toe te lichten alsook de ogenblikken waarop of de situaties waarin ze worden ontvangen.

---

<sup>86</sup> Tool gebruikt in het *Repair*-proces dat de alternatieve operatoren in staat stelt om Belgacom op de hoogte te brengen van een probleem op de lijn.

<sup>87</sup> Het wordt bijvoorbeeld niet gepreciseerd in de elementaire regels betreffende de wijziging van CID dat de CID niet wijzigt tussen het VALIDATE XML- en DONE XML-bericht.

253. Het BIPT merkt ter informatie op dat wanneer een herstellingsticket wordt geopend, de alternatieve operatoren sedert juni 2008 in de *e-tool e-TroubleShouting (e-TS)* kunnen controleren of de gebruikte CID overeenstemt met die van de betreffende klant en het betreffende adres. Daardoor worden *Wrongful Tickets* vermeden. In het verleden waren sommige herstellingstickets zeker te wijten aan de verandering van de CID waarvan de alternatieve operator zich niet bewust was. Er is dus zeker verbetering mogelijk in de verspreiding van informatie.

#### Conclusie van het BIPT

254. Het BIPT meent dat Belgacom de informatie over de CID beter moet verspreiden. Om de transparantie te verbeteren vraagt het BIPT aan Belgacom om het deel "*Behavior of Attribution of CID numbers*" van de documenten "*XML Content Description*" meer te detailleren opdat de alternatieve operatoren de XML-berichten die een nieuwe CID kunnen omvatten, alsook de ogenblikken waarop of de situaties waarin de CID kan worden gewijzigd, gemakkelijker zouden kunnen begrijpen. Het BIPT vraagt aan Belgacom om de gevallen gegenereerd door de betrokken alternatieve operator te onderscheiden, en indien nodig te detailleren, van de andere bestellingen waarover hij geen enkele controle heeft.
255. Meer algemeen zal, om voor transparante informatie te zorgen met betrekking tot elk proces waarvoor de CID is vereist, naar het deel "*Behavior of Attribution of CID numbers*" van de documenten "*XML Content Description*" worden verwezen in de volgende delen:
- 5.2.2.9. (*rush provisioning*), 6.1.6. (*repair request and feedback* voor *Raw Copper*) en 6.2.1.2. (*the beneficiary reports* voor *Shared Pair*) van het BRUO-referentieaanbod;
  - 7.2.5. (*rush provisioning*) en 9.5. (*Repair request and feedback*) van het referentieaanbod BROBA ADSL;
  - 7.2.5. (*Rush Provisioning*) en 10.2. (*Fault Reporting on BROBA II SDSL*) en 10.5. (*repair request and feedback*) van het referentieaanbod BROBA SDSL;
  - 7. (*feasibility check*), 8.3.4. (*rush provisioning*) en 10.7. (*Repair request and feedback*) van het referentieaanbod WBA VDSL2.

## 6.5 GEBREK AAN STATUSUPDATES BIJ DE BESTELLING VAN COLLOCATIE EN TIE CABLING

### Probleemstelling

256. Volgens de alternatieve operatoren is het tijdsbestek voor de bestellingen van *collocatie*<sup>88</sup> en *tie cabling*<sup>89</sup> te restrictief en moeten de bestellingen per fax worden verstuurd, wat gevaarlijk en onzeker is.

<sup>88</sup> Collocatie: de plaatsing van materiaal van een alternatieve operator in de lokalen van Belgacom.

<sup>89</sup> *Tie cabling*: de kabel die de verbinding legt tussen de MDF van Belgacom en de apparatuur van de alternatieve operator (zie voetnoot nr. 94 op pagina 70).

### Analyse van het BIPT

257. De bestellingen worden slechts tweemaal per maand gefaxt. Aangezien de alternatieve operator niet kan weten of de fax goed ontvangen en behandeld wordt, moet de alternatieve operator de fax soms meerdere malen versturen. Daarom acht het BIPT dat het nodig is om binnen een relatief korte termijn te bevestigen. Om meer transparantie te bieden aan de operatoren tijdens het bestelproces, zou informatie moeten worden meegedeeld met betrekking tot de geplande installatiedata binnen de twee weken die volgen op ontvangst van de fax.
258. Belgacom heeft in zijn reactie op de raadpleging van 9 november 2010 gesteld dat het het proces zou aanpassen zoals gevraagd in het ontwerpbesluit, dat het met name een bevestiging binnen 4 werkdagen en een mededeling binnen twee weken na ontvangst van de bestelling zou sturen.
259. De alternatieve operatoren hebben overigens in de raadpleging van 9 november 2010 gevraagd om de bestellingen eerder via e-mail te mogen sturen dan via fax aan de hand van een formulier in Word- of Excel-formaat. Het BIPT ziet geen enkel bezwaar tegen het gebruik van modernere en eenvoudigere communicatiemiddelen.

### Conclusie van het BIPT

260. Het BIPT vraagt aan Belgacom om zijn procedure aan te passen zodat de bestellingen louter via e-mail verlopen aan de hand van een formulier in Word- of Excel-formaat. Indien een handtekening vereist is, zal een scan van het ondertekende document per mail worden overgezonden aan Belgacom. Vervolgens zal deze mail bevestigd worden binnen de 4 werkdagen na ontvangst en zal daarnaast een mededeling worden gedaan omtrent de geplande installatiedatum binnen de twee weken na ontvangst van de e-mail.
261. Deze procedure zal worden beschreven in deel 4 (*Pre-provisioning of Infrastructure*) van de P&O-bijlage van het referentieaanbod BRUO.

## **6.6 MELDING VAN DE BEZOEKEN VAN DE TECHNICI**

### Probleemstelling

262. Voor sommige installaties of herstellingen van een lijn is de interventie van een technicus bij de eindklant nodig (bv. installatie van een NTP of lijntest). In dat geval wordt een afspraak gemaakt voor een met de klant overeengekomen datum (*Appointment Date*). Wanneer de afspraak niet kan plaatsvinden doordat de klant niet thuis was, wordt een *Customer Absent* opgesteld door de technicus.
263. De alternatieve operatoren geven aan dat ze erg weinig zicht hebben op wanneer de technicus daadwerkelijk langskomt bij een door hem opgestelde *Customer Absent*.

### Analyse van het BIPT

264. Elke afwezigheid van de klant tijdens een installatie waarvoor zijn aanwezigheid thuis is vereist, belet de technicus om de lijn te installeren. In dat geval stelt deze laatste een *Customer Absent* op. Omgekeerd, indien de technicus niet naar het huis van de klant is gegaan, stelt hij een *Missed Appointment* op. In het eerste geval wordt de fout toegeschreven aan de alternatieve operator en kan Belgacom een vergoeding eisen. In het tweede geval wordt de fout toegeschreven aan Belgacom en kan de alternatieve operator een vergoeding eisen.
265. De alternatieve operatoren betwisten geregeld de *Customer Absents* en dus de fout die hen wordt toegeschreven omdat ze geen enkel zicht hebben op het werkelijke bezoek van de technicus. Om de alternatieve operatoren dan ook een volledige transparantie te garanderen betreffende de werkelijke bezoektijd van de technicus, en bijgevolg de daadwerkelijke afwezigheid van de klant thuis aan te tonen, meent het BIPT dat een specifiek meldingssysteem jegens de klant<sup>90</sup> moet worden ingevoerd. Een geschikte oplossing kan erin bestaan een visitekaart, die commercieel neutraal is, in de bus te stoppen.
266. In zijn reactie op de raadpleging van 9 november 2010 herhaalt Belgacom dat er reeds een telefonisch oproepsysteem bestaat waarbij de klant wordt opgebeld door het IDC<sup>91</sup> – departement (*Integrated Dispatching Center*) van Belgacom twee dagen voor de interventie om de datum te bevestigen of uit te stellen. Belgacom geeft overigens aan dat indien de oproep mislukt, het bestelproces wordt voortgezet. Overigens wordt ook een oproep gedaan door de technicus ongeveer 30 minuten voor zijn interventie om na te gaan dat de klant aanwezig is. Indien deze niet antwoordt op het telefoonnummer van de klant dat de alternatieve operator heeft verstrekt, begeeft de technicus zich automatisch naar het huis.
267. Het BIPT stelt echter vast dat er gevallen<sup>92</sup> zijn waarin het waarschijnlijk is dat de klant niet kan worden bereikt (wanneer hij bijvoorbeeld niet over een gsm-nummer beschikt of wanneer de klant op het laatste ogenblik aan zijn buur of een ouder heeft gevraagd om aanwezig te zijn en voor de interventie zijn telefoontoestel heeft losgekoppeld). Een visitekaart in de bus van de klant stoppen kan in dit geval dus ook een goede oplossing zijn om de verplaatsing van de technicus te bewijzen.

---

<sup>90</sup> Een dergelijk meldingssysteem van afwezige klant bestaat reeds jegens de alternatieve operator. Deze laatste ontvangt een XML-bericht HOLD waarin de reden wordt vermeld waarom de installatie werd uitgesteld (in dit geval wordt het bericht *Customer Absent* verzonden).

<sup>91</sup> Vandaag CDC geheten.

<sup>92</sup> Buiten de gevallen waarin een verkeerd contactnummer werd opgegeven of er geen actieve voicemail is.

268. Tijdens de bilaterale vergadering van 23 maart 2011 heeft Belgacom aangegeven dat het van plan is om op termijn deze procedure van telefonisch contact met de klant op te heffen aangezien het Open Calendar-project in voege zal zijn bij de alternatieve operatoren. Het BIPT meent dus dat indien deze procedure zou verdwijnen, het meer dan ooit nodig is om een visitekaart in de bus te stoppen op termijn.
269. Ten slotte heeft Belgacom tijdens de raadpleging aangegeven dat de technicus vandaag reeds een bezoekmelding in de bus stopt waarop de contactnummers van *Customer Care Retail* niet zijn vermeld maar die duidelijk een Belgacom-logo bevat. Het stelt eveneens dat het geen probleem ziet om het logo van de visitekaart in kwestie te verwijderen. Tijdens de eerste werkgroep die plaatsvond binnen het BIPT op 26 mei 2011 hebben alle alternatieve operatoren hun verbazing geuit over deze bewering van Belgacom aangezien ze tot op heden niet wisten dat een dergelijke kaart werd achtergelaten. Het BIPT merkt evenwel op dat het model van kaart dat Belgacom vermeldt, maar heel weinig aanwijzingen bevat over de interventie die had moeten plaatsvinden.

#### Conclusie van het BIPT

270. In overeenstemming met het transparantiebeginsel, om de eindklant een zo duidelijk mogelijk beeld te geven van de komst van een technicus of niet, vraagt het BIPT aan Belgacom een neutraal systeem in te stellen met een informatiekaart aan de bezochte klant om deze te laten weten dat de interventie niet heeft kunnen plaatsvinden wegens zijn afwezigheid.
271. Die informatiekaart mag absoluut geen commerciële informatie bevatten. Ze zal in de brievenbus worden gedeponerd ter attentie van de klant met de vermelding van de datum en het tijdstip van het bezoek, de aard van de geplande interventie, de handelsnaam van de operator die de interventie heeft gevraagd alsook een verzoek om contact op te nemen met die operator.
272. Deze verplichting geldt voor zowel een installatie (*Provisioning*) als voor een herstelling (*Repair*).

## 7 REPAIR AND FAULT REPORTING

273. Dankzij het proces voor herstelling en melding van incidenten (*Repair and Fault Reporting*, afgekort *Repair*), kan de operator aan Belgacom een incident melden dat op de lijn is ontdekt en het definieert het kader en de voorwaarden waaronder de lijn moet worden hersteld.
274. Naar analogie van de inleidende paragrafen van het deel 6, meent het BIPT dat tal van procedures in de *Repair*-processen blijk geven van een vastgesteld gebrek aan informatie over hun invoering alsook over de logica achter de besluiten waaraan ze worden onderworpen. Zo heeft het BIPT bijvoorbeeld kunnen vaststellen, op niet-exhaustieve wijze, dat de logica van de besluitvorming achter de DUO-interventieprocedure niet bekend is voor de alternatieve operatoren.
275. Er is volledige informatie vereist opdat de alternatieve operator met voldoende garantie zijn eigen processen en/of procedures kan opstellen. Het BIPT vraagt dus aan Belgacom om op basis van de door dit besluit goedgekeurde offertes een herziening van de referentieaanbiedingen voor te stellen 6 maanden na de inwerkingtreding van dit besluit waarin de processen, de procedures en de boomstructuren (of logica) van de bijbehorende besluiten worden gedetailleerd en geformaliseerd. Het BIPT merkt ook op dat bepaalde procedures evenwel mogen worden gepubliceerd op zijn beveiligde website. In de referentieaanbiedingen moet echter wel een samenvatting en een verwijzing naar die procedures zijn opgenomen.

**Nota:** tenzij anders vermeld hebben de verwijzingen naar de in dit deel vermelde referentieaanbiedingen betrekking op de versies die werden aangepast voor Belgacom in het kader van OC en CR en werden overgezonden aan het BIPT op 8 maart 2010. Een kopie van deze versies kan worden geraadpleegd in bijlage Bijlage D.

### 7.1 MIGRATIE VAN *TIE CABLE* BIJ EEN DEFECT OP EEN POSITIE VAN DE DSLAM

#### Probleemstelling

276. In de referentieaanbieding BRUO werd niet in processen voorzien om een klant te migreren naar een ander paar van de *Tie Cable*<sup>93</sup> indien de positie op een DSLAM kapot is en de nieuwe positie zich op een andere DSLAM bevindt. In BRUO kan dit enkel via een *Cease and Provide* process beschreven in BRUO P&O §35 waardoor de klant twee weken zonder internet zit.

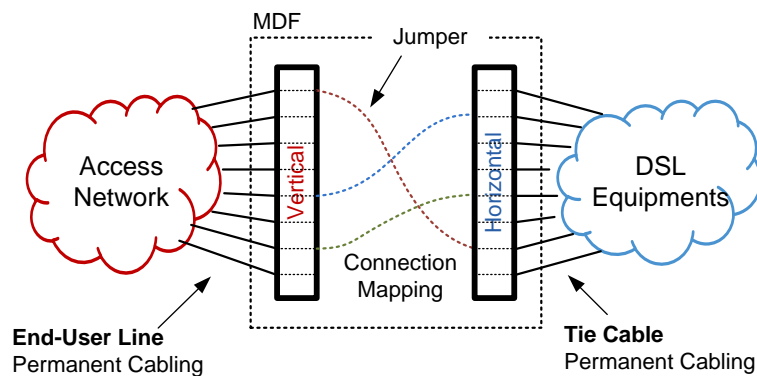
<sup>93</sup> *Tie Cable* : câble reliant de manière quasi-permanente une position d'un bloc horizontal d'un MDF à une interface physique (port) d'un équipement DSLAM.

Analyse van het BIPT

277. De *Tie Cable* is de kabel die de DSLAM-apparatuur van de alternatieve operator verbindt met de interconnectieblokken van de onderverdeler (het *Main Distribution Frame* - MDF). Na de installatie wordt deze kabel nagenoeg permanent.
278. Wanneer, in het kader van BRUO, een poort (fysieke interface maar ook “poort” geheten) van een DSL-kaart van de DSLAM van de alternatieve operator in panne valt, dient de alternatieve operator de fysieke lijn van de defecte poort te migreren naar een gezonde poort.
279. Volgens Belgacom kan de alternatieve operator kiezen uit twee mogelijkheden om de lijn te migreren naar een gezonde poort:
- 279.1. In de veronderstelling dat de *Tie Cable* is aangesloten op een onderverdeler in de collocatieruimte van de alternatieve operator, kan deze laatste een re-patching van het *Tie Cable*-paar verbonden met de defecte poort uitvoeren. In dat geval is geen enkele interventie van Belgacom nodig. Het blijkt echter volgens Belgacom dat geen enkele operator een onderverdeler heeft geïnstalleerd.

279.2. De tweede mogelijkheid bestaat erin de migratie uitsluitend op het niveau van het MDF van Belgacom uit te voeren door een wijziging in de *Jumper*-kabel<sup>94</sup>; de *Jumper* wordt van de ene naar de andere positie verplaatst op een van de horizontale blokken die bestemd zijn voor de alternatieve operator. Om deze interventie te vragen dient de alternatieve operator noodzakelijk een *Cease and Provide* uit te voeren, hij moet namelijk vragen om het stopzettingsproces (*Cease*) uit te voeren en onmiddellijk daarna een nieuwe installatie (*Provide*) te doen. Deze tweefasige operatie houdt bijkomende kosten<sup>95</sup> in voor de alternatieve operator en een verlenging van de duur van de herstelling. Ze is dus niet efficiënt in termen van kosten en dienstkwaliteit.

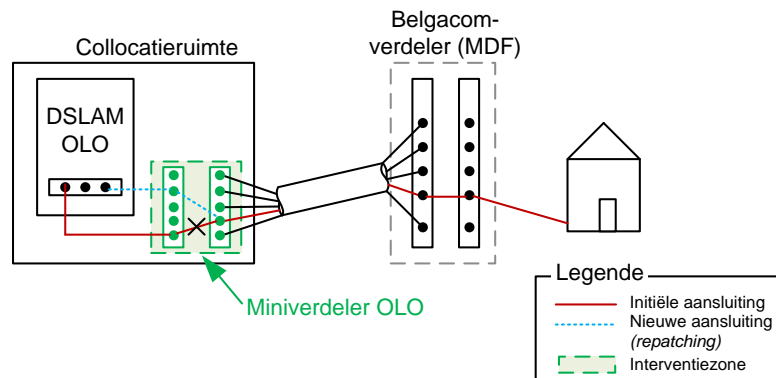
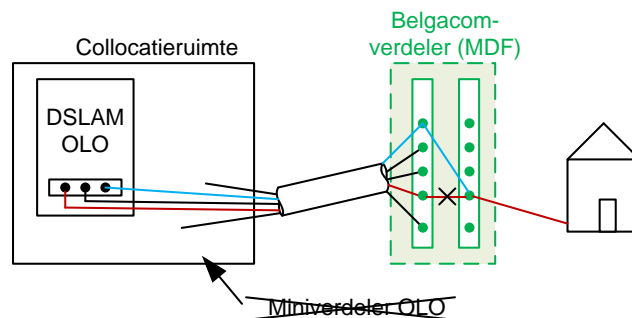
280. De twee hierboven beschreven mogelijkheden worden geïllustreerd in de volgende figuur:



<sup>94</sup> *Jumper*: kabel die het mogelijk maakt om de horizontale blokken van een MDF te verbinden met de verticale blokken van eenzelfde MDF. Zo kan in de praktijk enerzijds een fysieke lijn (enkele, galvanisch verbonden lijn tot bij de eindgebruiker) op voorhand worden aangesloten op een positie van een verticaal blok, en kan een fysieke interface (poort) van een DSLAM-toestel op voorhand worden aangesloten op een positie van een horizontaal blok.

<sup>95</sup> De twee verrichtingen *Cease and provide* worden apart vergoed alsof de lijn werd afgestaan en een nieuwe lijn werd verstrekt.



**Geval 1: repatching op het niveau van de miniverdeler van de OLO****Geval 2: repatching op het niveau van de Belgacom-verdeler**

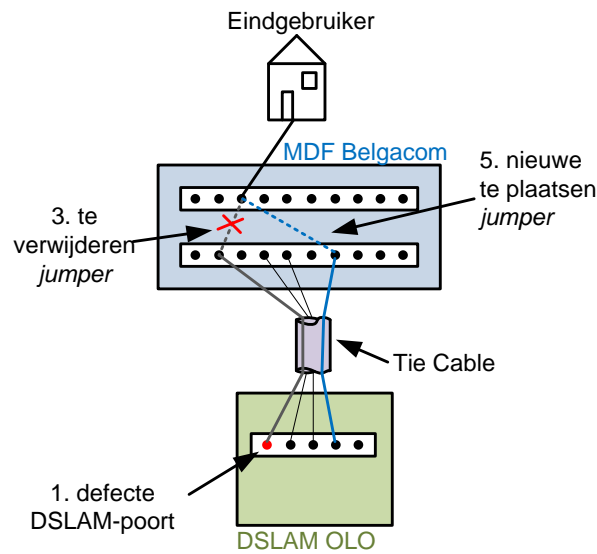
**Figuur 1. illustratie van de denkbare herstellingsgevallen bij een fout op een DSLAM-poort van een OLO**

281. De tweede mogelijkheid is momenteel de enige procedure gebruikt door de alternatieve operatoren wanneer de poort van hun DSLAM defect is. Deze procedure wordt vertaald in de volgende technische handelingen:

1. De alternatieve operator ontdekt dat de poort van zijn DSLAM defect is. Hij deactiveert de defecte poort en configureert een nieuwe poort van de DSLAM. – Technische interventie door OLO
2. De alternatieve operator voert een Cease-verzoek uit om de verbinding met de defecte DSLAM-poort op te heffen (verzending van een CEASE XML-bericht zoals bij een stopzetting van een lijn). – XML-uitwisseling (IT)
3. Bij een eerste interventie verwijdert de Belgacom-technicus de jumper-kabel in de MDF tussen de defecte DSLAM-poort en de eindgebruiker. – Technische interventie door Belgacom
4. Vanaf de ontvangst van het bericht waarbij de operator op de hoogte wordt gebracht dat de Cease werd uitgevoerd, voert de alternatieve operator een Provide-verzoek uit om een nieuwe installatie te doen op de nieuwe DSLAM-poort die vooraf werd geconfigureerd (verzending van een PROVIDE XML-bericht zoals bij een nieuwe installatie). – XML-uitwisseling (IT)
5. Bij een tweede interventie voert een andere Belgacom-technicus de Provide uit (identiek proces aan dat uitgevoerd bij een nieuwe installatie) en plaatst hij een nieuwe jumper-kabel in de MDF om de nieuwe positie van de DSLAM met de eindklant te verbinden. – Technische interventie door Belgacom

6. Bij ontvangst van het XML-bericht DONE ter bevestiging van de uitvoering van de installatie, kan de alternatieve operator de verbinding met zijn klant herstellen. – Technische interventie door OLO

282. De technische verrichtingen worden schematisch voorgesteld in de volgende figuur. De cijfers van de figuur verwijzen naar de nummering van de stappen hierboven. Stappen 2 en 4 wordt uitsluitend uitgevoerd aan de hand van de uitwisseling van XML-berichten (IT-proces).

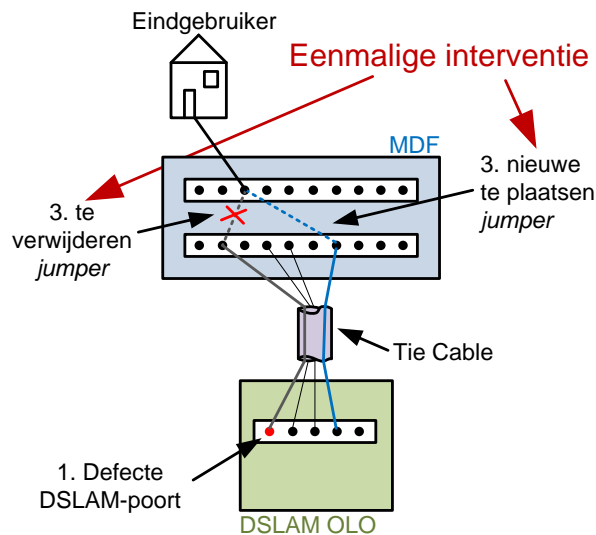


***Figuur 2. omschrijving van de technische interventies met betrekking tot de migratie van een Tie Cable (procedure die momenteel wordt uitgevoerd aan de hand van twee afzonderlijke procedures)***

283. Wetende dat de oorsprong van het probleem bij de alternatieve operator<sup>96</sup> ligt, meent het BIPT dat Belgacom niet verantwoordelijk kan worden gehouden voor die tekortkoming. Wetende echter dat het enkel een Belgacom-technicus is die deze verrichting moet uitvoeren op het niveau van de MDF, meent het BIPT dat Belgacom toch een doeltreffender en economischer procedure met 1 fase moet ter beschikking stellen van de alternatieve operatoren dan de huidige gehanteerde tweefasige procedure. Het is duidelijk dat een procedure met één fase niet enkel zou zorgen voor meer efficiëntie en de kosten zou verminderen voor de alternatieve operatoren maar dat dat ook een winst voor Belgacom zou betekenen in die zin dat één enkele technicus zal worden aangewezen om de interventie te doen, en zo snel mogelijk (operationele verbetering en kostenvermindering).

<sup>96</sup> Met name dat een van de interfaces van de DSLAM van de alternatieve operator defect is.

284. De impact op de klant van de momenteel gehanteerde procedure is groot aangezien het vaak voorkomt, in het kader van BRUO wanneer een DSLAM-poort van een OLO defect is, dat de klant gedurende verscheidene dagen, of zelfs enkele weken, geen xDSL-verbinding heeft. Dat probleem is overigens erg groot voor de BRUO-klanten aangezien Belgacom in BROBA alle interventies op een voor de alternatieve operator transparante wijze uitvoert en binnen een kortere termijn.
285. Bijgevolg is het noodzakelijk een unieke en specifieke procedure in te voeren in het kader van BRUO, des te meer aangezien dit een voordeel betekent voor de consument wat betreft de herstellingstermijnen.
286. In zijn reactie op de raadpleging van 9 november 2010 heeft Belgacom voorgesteld om een nieuw *Change Position*-proces te ontwikkelen dat de alternatieve operatoren in staat stelt om Belgacom te melden dat een DSLAM-poort in panne is gevallen en daarbij de positie van de *Tie Cable* die dient te worden gemigreerd, aan te duiden. Zo is de procedure bedoeld voor een enkele Belgacom-technicus en dient tijdens een en dezelfde interventie de *jumper*-kabel op de defecte locatie te worden verwijderd en een nieuwe jumper-kabel voor de verbinding met de nieuwe (gezonde) poort van de DSLAM te worden geplaatst. De stappen van de voorgestelde procedure worden hieronder beschreven. Stap 2 gebeurt uitsluitend aan de hand van de uitwisseling van XML-berichten.
1. De alternatieve operator ontdekt dat de poort van zijn DSLAM defect is. Hij configureert een nieuwe poort van die DSLAM of een andere DSLAM. – *Technische interventie door OLO*
  2. De alternatieve operator doet een verzoek om migratie van de Tie Cable (nieuw XML-bericht CHANGE POSITION). – *XML-uitwisseling (IT)*
  3. Tijdens dezelfde interventie dient een en dezelfde Belgacom-technicus de *jumper*-kabel in de MDF tussen de defecte DSLAM-poort en de eindklant te verwijderen en een nieuwe *jumper*-kabel te plaatsen in de MDF om een verbinding tot stand te brengen tussen de nieuwe positie van de DSLAM en de eindklant. – *Technische interventie door Belgacom*
  4. Bij ontvangst van het XML-bericht DONE (of een gelijkaardig bericht) ter bevestiging van de uitvoering van de installatie, kan de alternatieve operator de verbinding met zijn klant herstellen. – *Technische interventie door OLO*



**Figuur 3. beschrijving van de technische interventies met betrekking tot de migratie van een Tie Cable (voorgestelde procedure)**

287. Met deze nieuwe procedure voert een en dezelfde technicus beide verrichtingen tegelijk uit; de migratie gebeurt dus aan de hand van een eenmalige interventie. Dat verhoogt de efficiëntie in termen van wachttijden en administratieve verwerking en verlaagt eveneens de opgelopen kosten. Het BIPT aanvaardt dus het hierboven beschreven voorstel van Belgacom en meent dat een gepaste vergoeding kan worden beoogd door Belgacom omdat de oorzaak van het probleem bij de alternatieve operator ligt. Ook de alternatieve operatoren zijn vragende partij voor deze procedure. Het BIPT merkt evenwel op dat het van Belgacom verwacht dat deze procedure op de kosten zal worden gebaseerd omdat de alternatieve operatoren geen ander alternatief resteert dan de interventie door een Belgacom-technicus te vragen voor de MDF. Bovendien mogen de kosten ervan in geen geval hoger zijn dan, of gelijk zijn aan de som van de kosten van *Cease and provide* die vandaag worden geëist.
288. Het BIPT meent ook dat zodra een betalende procedure wordt gelanceerd, er moet gezorgd worden voor een stimulans om dat proces in goede banen te leiden. Daarom zal een SLA betreffende de uitvoeringstermijn van stap nummer 3 (zie paragraaf 286) van deze nieuwe procedure worden ingevoerd. Wetende dat in 17% van de LEX'en met ten minste een actieve operator in BRUO technisch personeel aanwezig is, meent het BIPT dat Belgacom voldoende tijd moet krijgen om de interventie uit te voeren rekening houdend met de nodige verplaatsing van de technicus. Het BIPT merkt overigens op dat de referentieaanbiedingen momenteel een termijn om problemen op te lossen (*Trouble Ticket Resolution Timer*<sup>97</sup>) vastleggen van 24 u wanneer geen enkel klantenbezoek nodig is voor 100% van de *Trouble Tickets*. Een termijn van 24 uur voor 85% van de aanvragen en een termijn van 3 werkdagen voor 100% van de aanvragen is dan ook redelijk.

<sup>97</sup> Zie de bijlage *Basic SLA* van de diverse referentieaanbiedingen.

289. Belgacom verwijst in zijn reactie op de raadpleging van 9 november 2010 naar een arrest van het hof van beroep te Brussel<sup>98</sup> dat zou bevestigen dat Belgacom niet verantwoordelijk is voor het probleem van een fout op de DSLAM van een alternatieve operator en dat er daardoor geen resultaatsverbintenis (*timer*) betreffende de oplossing hiervan aan Belgacom kan worden opgelegd. Het BIPT vreest dat Belgacom hier twee zaken door elkaar haalt en dat de vergelijking met het aangehaalde arrest niet opgaat. Ten eerste is er het probleem op de DSLAM dat inderdaad niet veroorzaakt wordt door Belgacom en ten tweede is er de oplossing van dit probleem, dat wel steeds door Belgacom zal moeten gebeuren gezien de OLO dit moeilijk zelf kan. In het door Belgacom vermelde arrest wordt er gesproken over de migratie van klanten van een operator naar een andere operator. Om een dergelijke actie te kunnen volbrengen is het inderdaad nodig dat zowel Belgacom als de alternatieve operator hiertoe stappen ondernemen. De kwestie die in dit besluit wordt besproken, namelijk de migratie van de tie cable behelst niets meer als het veranderen van de positie van de *jumper* kabel bij de horizontale blokken (een operatie die enkel door een Belgacom installateur mag uitgevoerd worden). Voor een migratie van de *Tie Cable* is er dus geen tussenkomst van de alternatieve operator noodzakelijk waardoor het in dit geval geen probleem oplevert om Belgacom een resultaatsverbintenis op te leggen. In de nieuwe procedure die werd ingevoerd dient de alternatieve operator niet tussenbeide te komen bij stap 3 van paragraaf 286, namelijk na Belgacom te hebben gevraagd om de migratie van de *Tie Cable* uit te voeren. In deze fase komt de alternatieve operator in geen geval tussenbeide, net zoals bij een nieuwe installatie (cf. *Provide*-proces<sup>99</sup>). Zodra de operator een defecte DSLAM-poort vindt, configureert hij de nieuwe DSLAM-poort en vraagt hij vervolgens aan Belgacom om de fysieke migratie uit te voeren<sup>100</sup>. In tegenstelling tot de traditionele procedure voor migratie, dient de alternatieve operator hier dus niet op te treden tijdens de periode waarin de SLA loopt (met name stap 3 beschreven in paragraaf 286). De interventie van de alternatieve operator is dus niet van die aard dat ze de uitvoeringstermijn van de nieuwe ingevoerde procedure beïnvloedt. De argumentatie van Belgacom met betrekking tot het arrest van het hof van beroep van 12 mei 2006, nr. 35, p. 25 betreffende de nadere uitvoeringsbepalingen voor de migraties is dus niet relevant.

---

<sup>98</sup> Bruxelles, 12 mai 2006, 2004/AR/174, cons. 35, 25.

<sup>99</sup> Het BIPT merkt overigens op dat de *Cease and provide*-procedure die momenteel wordt toegepast, aantoont dat bij de uitvoering van deze procedure een combinatie van twee verschillende procedures wordt toegepast (*Cease and provide*). De procedure *Provide* is momenteel onderworpen aan een SLA.

<sup>100</sup> Zodra het verzoek wordt ontvangen hoeft Belgacom enkel de defecte *jumper*-kabel weg te halen en een nieuwe jumper-kabel op de nieuwe locatie in de MDF te plaatsen zoals geïllustreerd in Figuur 3. beschrijving van de technische interventies met betrekking tot de migratie van een Tie Cable (voorgestelde procedure)

290. Belgacom wil een redelijke termijn krijgen voor de inwerkingtreding van deze nieuwe procedure. Het Platform zelf heeft geen prioriteit gegeven aan dat project en Mobistar geeft er een matige prioriteit aan. Het BIPT merkt op dat de gemiddelde prioriteit die wordt gegeven door de alternatieve operatoren voortvloeit uit het feit dat het hier beoogde proces een minder grote impact heeft dan de andere IT-projecten waarvoor grotere ontwikkelingen nodig zijn en waarbij de operatoren aangeven dat ze verplicht zijn, voor bepaalde van die projecten, om hun prioriteiten vast te leggen louter op basis van beslissingen van Belgacom (bv. de beslissing van Belgacom om de ATM-technologie uit te faseren ten behoeve van Ethernet en een geheel van LEX'en weg te nemen). De gemiddelde prioriteit die wordt toegekend aan het project betekent dus niet dat het proces maar weinig belangrijk is in de ogen van de alternatieve operatoren. Het BIPT besluit dus om op die basis de inwerkingtreding op te leggen tegen de *software release* van juni 2012. Een voorstel van aanpassing van de referentieaanbiedingen aan deze nieuwe procedure zal weldra worden verstrekt aan het BIPT volgens de regelgevingsverplichtingen.

#### Conclusie van het BIPT

291. Het BIPT aanvaardt het voorstel van Belgacom om een bijkomende specifieke procedure uit te werken aan de hand waarvan een lijn van de *Tie Cable* naar een andere kan worden gemigreerd zonder de procedures *Cease and provide* te moeten doorlopen. Op die manier zal de handeling efficiënter verlopen en zal er slechts één interventie nodig zijn terwijl er voor een *Cease and Provide* twee nodig zijn. De interventie wordt dus efficiënter en de kosten verminderen. Die nieuwe procedure zal worden ingevoerd tegen de *software release* van juni 2012. Er zal ook een voorstel tot aanpassing van de P&O-bijlage bij het BRUO-referentieaanbod worden geleverd binnen de door het toepasselijke regelgevingskader vastgelegde termijn.
292. Er zal tegelijk worden voorzien in een *timer SLA* met betrekking tot deze interventie in de *Basic SLA*-bijlage van de verschillende referentieaanbiedingen. Deze zal worden ingesteld op 24 uur voor 85% van de aanvragen en op 3 werkdagen voor 100% van de gevallen.
293. Ten slotte vraagt het BIPT aan Belgacom om het een voorstel tot vergoeding te formuleren in zijn voorstel tot wijziging van de referentieaanbiedingen.

## 7.2 TESTRESULTATEN VERSCHAFT DOOR DE ALTERNATIEVE OPERATOR

### Probleemstelling

294. Sommige operatoren hebben tijdens de voorafgaande raadpleging laten weten dat ze voor het lokaliseren en evalueren van incidenten<sup>101</sup> andere soorten van tests dan Belgacom gebruikten (bijvoorbeeld de SELT-test<sup>102</sup>, gestandaardiseerd door ITU-T), waardoor ze, volgens hen, meer fouten vinden op de lijnen dan Belgacom.
295. Meer algemeen stellen de alternatieve operatoren dat Belgacom nooit rekening lijkt te houden met de informatie die de alternatieve operatoren verkrijgen via deze middelen en die ze aan Belgacom verstrekken en dat deze laatste hen vervolgens een *Wrongful Repair* aanrekent.

### Analyse van het BIPT

296. Voorafgaand aan de melding van een incident op een lijn, verplichten de referentieaanbiedingen de alternatieve operatoren in de delen 6.1.3., 9.3., 10.3. en 10.4. van de respectieve referentieaanbiedingen BRUO, BROBA ADSL, BROBA SDSL en WBA VDSL2, ertoe een geheel van voorafgaande metingen uit te voeren die ze aan Belgacom meedelen.
297. Om die voorafgaande metingen te doen bevestigen sommige alternatieve operatoren dat ze gestandaardiseerde testapparatuur gebruiken die krachtiger is dan die van Belgacom. Ze stellen bijvoorbeeld dat ze de door de ITU-T gestandaardiseerde SELT-test hanteren terwijl Belgacom een BIQ-test (*Belgacom access Installation Quality tool*) lijkt te doen.

---

<sup>101</sup> De hierbij beoogde kwestie betreft hoofdzakelijk het BRUO-referentieaanbod. Aangezien de meerderheid van de lijntests wordt uitgevoerd op het niveau van de DSLAM (of vereist dat het koperpaar wordt losgekoppeld van de DSLAM) zijn de alternatieve operatoren niet altijd in staat om deze tests uit te voeren op de lijn in het kader van het BROBA-referentieaanbod. Daarom heeft Belgacom een specifiek forum ter beschikking gesteld van de alternatieve operatoren (*e-TroubleShouting* of kortom TS geheten) aan de hand waarvan ze toegang hebben tot de belangrijkste parameters.

<sup>102</sup> SELT (Single-ended line testing for digital subscriber lines) is een test die wordt gedefinieerd in Aanbeveling ITU-T G.996.2 (<http://www.itu.int/rec/T-REC-G.996.2-200905-1>).

De aanbeveling bevat onder de referentiemodellen:

bijlage A, die de functie SELT-PMD (physical medium dependent) beschrijft die de metingen op het fysieke medium verricht (*echo, quiet line noise, ...*)

bijlage B, die de functie SELT-P (processing) beschrijft. Deze evalueert al wat kan worden afgeleid uit de meetparameters om nuttige informatie te verschaffen aan de operator (lengte van de lus, schatting van de capaciteit, ...).

De voornaamste toepassing van de SELT-test is het lokaliseren (afstand) van een onderbreking of van een kortsluiting in een kabel.

298. Belgacom heeft in een mail aan het BIPT van 26 juli 2010 alsook in zijn reactie op de raadpleging van 9 november 2010 gepreciseerd dat de BIQ-tool in werkelijkheid de naam is die wordt gegeven aan een interface gebruikt tijdens de interventie van de technici op het terrein. Die tool verleent toegang tot een geheel van specifieke tools (testtools en toegang tot de lijndatabasen). Wat betreft de testtools, kan de technicus twee soorten van tests uitvoeren naargelang van het gereguleerde product:

In BRUO:

- Er wordt een controle van de fysieke lijnparamaters uitgevoerd. Het betreft de 4TEL-test die gebruikmaakt van de Teradyne-tools.

In BROBA:

- Er wordt een controle van de operationele lijnparameters uitgevoerd door de uitrusting aan beide kanten van de lijn volgens de bijbehorende normen. De galvanische meting 4TEL/Teradyne verrijkt volgens Belgacom de xDSL-metingen om de defecten beter te identificeren.

299. Belgacom meent dat de metingen uitgevoerd door de xDSL-apparatuur aan beide kanten van de lijn volgens de vastgelegde normen en aangevuld met de Teradyne-meting altijd relevanter zullen zijn dan een SELT-meting uitgevoerd aan een enkele kant van het paar.
300. Overigens heeft Belgacom tijdens de raadpleging van 9 november 2010 aangegeven dat het zich niet kon veroorloven om alle medewerkers op te leiden voor de analyse van de meetresultaten verstrekt door de alternatieve operatoren wetende dat er tal van tools bestaan op de markt en dat voor de interpretatie van die meetresultaten moet geweten zijn welke configuratie werd gebruikt bij de meting. Belgacom merkt evenwel op dat wanneer het de conclusies ontvangt van de door de alternatieve operatoren uitgevoerde analyses, het daar rekening mee houdt bij zijn analyse. Belgacom meent dat vandaag enkel Mobistar Entreprise Services een goede leerling is die zijn conclusies voor ongeveer 5% van alle BRUO-tickets meedeelt. Belgacom stelt ook dat een studie zou kunnen worden overwogen, in samenwerking met de OLO's, om zijn evaluatiesysteem van de lijnen op basis van de reeds beschikbare gegevens te verrijken.
301. Het BIPT geeft toe dat het moeilijk is om alle medewerkers van de *helpdesk* van Belgacom op te leiden voor de analyse van de resultaten geleverd door de alternatieve operatoren. Het lijkt relevant dat de alternatieve operatoren de conclusies van de analyses die ze zelf hebben uitgevoerd ter beschikking stellen. Des te meer aangezien de verstrekking van die conclusies een aanzienlijke tijds winst betekent voor het Belgacom-team dat het incident moet oplossen.



302. Om overigens elk risico van weigering van verantwoordelijkheid tussen Belgacom en de alternatieve operatoren te vermijden, vindt het BIPT dat Belgacom rekening moet houden met de conclusies die de alternatieve operator heeft getrokken uit zijn eigen meetmethodes wanneer deze conclusies op betrouwbare wijze zijn opgesteld en werden overgezonden aan Belgacom en dat Belgacom die conclusies verplicht dient te verifiëren. Die laatste zal bovendien feedback moeten geven op die conclusies.
303. Deze maatregel is bedoeld om de herstelling efficiënter te doen verlopen en om beide partijen in staat te stellen een snellere oplossing te vinden voor het incident door een betere samenwerking.
304. Het BIPT merkt ten slotte op dat het omwille van de algemene efficiëntie verkieslijk is om een model te bepalen aan de hand waarvan de alternatieve operatoren hun conclusies zullen kunnen doorzenden om zich ervan te vergewissen dat enkel de relevante gegevens zullen worden geleverd. Die nadere bepalingen zullen worden gepland en besproken in een van de door het BIPT georganiseerde werkgroepen.
305. Hoewel de kritiek van de alternatieve operatoren voornamelijk in de richting van de BRUO-referentieaanbiedingen lijkt te wijzen meent het BIPT dat, om ervoor te zorgen dat de aanbiedingen coherent zijn, de verplichting om de geleverde conclusies te analyseren eveneens moet worden toegepast in de referentieaanbiedingen BROBA en WBA VDSL2.

#### Conclusie van het BIPT

306. Het BIPT vraagt aan Belgacom om de paragrafen 64, 85, 89 en 101 van respectievelijk de aanbiedingen BRUO, BROBA ADSL, BROBA SDSL en WBA VDSL2 te wijzigen door zijn verplichting om de door de betrokken alternatieve operator verstrekte gegevens te analyseren, te verifiëren en te beantwoorden. Die gegevens zullen uitsluitend, behalve indien Belgacom dat vraagt, de conclusies zijn die voortvloeien uit de metingen en de analyses die de alternatieve operator zelf op betrouwbare wijze zal hebben uitgevoerd.
307. Zolang Belgacom geen analyse en verificatie van de door de alternatieve operatoren verstrekte gegevens zal hebben uitgevoerd, kan het de *Repair Tickets* niet afsluiten en zal het ook niet het verzoek om interventie als een *Wrongful Repair* kunnen bestempelen. Na afloop van de analyse en de verificatie van deze meetresultaten zal Belgacom onmiddellijk aan de alternatieve operator de details verstrekken van zijn analyse en van zijn onderzoek in het systeem *e-TroubleShooting* dat de operator reeds gebruikt om de status van de herstelling te bekijken.

## 8 SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

308. De dienstenniveau-overeenkomsten (*Service Level Agreement*, afgekort *SLA*) omschrijven de kwantitatieve criteria van de dienstkwaliteit die door Belgacom wordt geboden. Deze SLA's vertalen de toegangsverplichting van Belgacom door een reeks controles van de door Belgacom geleverde dienstkwaliteit in te voeren (bv. installatietermijnen). Sommige van deze SLA's zijn onderworpen aan compensaties die de operatoren onmiddellijk van Belgacom kunnen eisen. De niet-naleving van deze SLA's (alsook de andere SLA's waaraan geen compensaties vasthangen) kan overigens leiden tot een ingebrekestelling van Belgacom door het BIPT in het geval dat Belgacom de door het BIPT bepaalde criteria niet in acht heeft genomen.
309. Bovendien dient te worden opgemerkt dat de referentieaanbiedingen de *SLA Slot Availability* onderwerpen aan een voorspeld bestelvolume (*forecasts*). Deze voorwaarde geldt niet voor de overige soorten van SLA's, noch voor de interventies van *Certified Technicians*.

**Nota:** tenzij anders vermeld hebben de verwijzingen naar de in dit deel vermelde referentieaanbiedingen betrekking op de versies die werden aangepast voor Belgacom in het kader van OC en CR en werden overgezonden aan het BIPT op 8 maart 2010. Een kopie van deze versies kan worden geraadpleegd in bijlage Bijlage D.

### 8.1 VOORSTELLING VAN DE NIEUWE SLA'S

310. Alvorens dieper in te gaan op de problemen aangehaald door de sector, is het nuttig om het onderscheid tussen de verschillende SLA's, namelijk *Slot Availability*, *Appointment Kept* en *Due Date Respected* toe te lichten. Het BIPT preciseert dat dit deel, met uitzondering van de paragrafen 329 en 330, werd becommentarieerd door Belgacom in zijn antwoord van 22 april 2010. Het BIPT heeft dit vervolgens gewijzigd op basis van de commentaren.
311. Het BIPT benadrukt eveneens dat de waarden voorgesteld in dit deel overeenstemmen met de waarden voorgesteld door Belgacom in de herziening van de referentieaanbiedingen die het heeft verstuurd aan het BIPT op 8 maart 2010.
312. De SLA's bepaald in de referentieaanbiedingen baseren hun definitie op drie specifieke termen vastgelegd in de *Basic SLA*-bijlage van de diverse referentieaanbiedingen, met name het werkorder (*work order*), het order (*order*) en het bestelde product – of bestelling – (*ordered product*). De complexiteit van deze termen heeft het BIPT ertoe aangezet ze beter te detailleren. Tijdens de bilaterale vergadering van 23 maart 2011 heeft Belgacom deze drie specifieke termen beter toegelicht voor het BIPT.

### Definitie van de termen Werkorder, Order en Bestelling

#### *Werkorder (work order)*

313. Het werkorder (*work order*): ondanks de definitie in de referentieaanbiedingen, stemt het werkorder overeen met het geheel van verrichtingen die worden uitgevoerd door een en dezelfde technicus die daartoe bekwaam is.
314. Het werkorder kan met of zonder klantenbezoek<sup>103</sup> plaatsvinden, naargelang van de benodigdheden voor de installatie. Bij de invoering van de klantenbestelling via het *Open Calendar*-systeem, geeft de alternatieve operator een gewenste datum op voor de installatie (*Service Requested Date* – SRD). Indien Belgacom de installatie op die datum kan uitvoeren, stelt deze laatste, voor elk werkorder met een bezoek, een geheel van timeslots voor. De alternatieve operator kiest samen met zijn klant het timeslot dat het beste past voor zijn klant. Omgekeerd, wanneer het gaat om een werkorder zonder bezoek, bepaalt Belgacom zelf de uitvoeringsdatum voor de interventie waarbij het de in de *SLA Slot Availability* vastgelegde termijnen in acht neemt.
315. Belgacom heeft gepreciseerd dat wanneer een SNA-interventie<sup>104</sup> nodig is in het kader van BRxx, de lasser (technicus die bekwaam is om de SNA uit te voeren) de volledige installatie uitvoert, zoals de NTP-installatie en de synchrotests. Er is in dat geval dus slechts één werkorder.
316. Voor elk werkorder dat wordt gecreëerd, met of zonder bezoek, is de *SLA Slot Availability* van toepassing<sup>105</sup>.

---

<sup>103</sup> In zijn antwoord van 22 april 2011 op de vragen gesteld door het BIPT op 11 april 2011 heeft Belgacom de volgende verduidelijking gegeven met betrekking tot de werkorders met en zonder bezoek: Ingeval van een order dat uit een enkele WO (work order) bestaat en kan worden uitgevoerd zonder een klantenbezoek zoekt de OC-interface in het IT-proces automatisch een datum die overeenstemt met de SRD (Service Requested Date) of die daar zo dicht mogelijk bij ligt. Wanneer een order bestaat uit twee WOs, een met bezoek en een zonder bezoek, zal de OC-interface een reeks vrije sloten voorstellen die overeenstemmen met de SRD of die deze laatste zo dicht mogelijk benaderen voor het WO met bezoek en doet het slechts een voorstel voor het WO zonder bezoek. De alternatieve operator kiest het slot dat het beste overeenstemt met de wens van zijn klant en het WO zonder bezoek wordt automatisch afgestemd op de datum voorgesteld door de OC-interface voor het WO met bezoek. In het geval van een “order” met jumpering in een “manned LEX” bijvoorbeeld en een interventie bij de eindklant, kiest de OLO het slot dat past voor zijn klant voor het WO met bezoek en vervolgens wordt de datum voor de uitvoering van het WO zonder bezoek (met name de jumpering in de LEX) automatisch afgestemd op het WO met bezoek. Er dient te worden opgemerkt dat de tijdschema’s van de technici van de “manned LEX” zo worden beheerd dat de kans op weigering van een WO op een gegeven datum heel klein is (bijna nul in normale omstandigheden). Indien voor een order geen interventie bij de eindklant nodig is, zal de Open Calendar-interface slechts één datum doorsturen die overeenstemt met de SRD of die daar zo dicht mogelijk bij komt.”

<sup>104</sup> Small Network Adaptation.

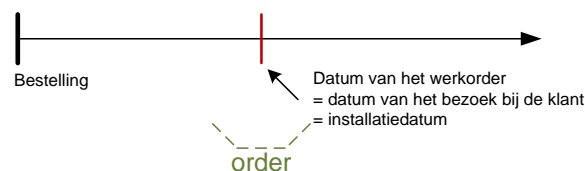
<sup>105</sup> Die *SLA Slot Availability* is van toepassing op een werkorder aangezien hij het voorstel van datum bepaalt waarop elk werkorder (en dus de interventie door een technicus) zal worden uitgevoerd.

317. Algemeen in het kader van BRxx zal er nog steeds maar een enkel werkorder zijn behalve in de gevallen van LEX'en die bemand zijn door technisch personeel (manned LEX); de verrichtingen binnen de LEX zullen worden toegewezen aan het aanwezige technische personeel en de verrichtingen bij de eindklant zullen worden toegewezen aan een ander technisch team<sup>106</sup>.

#### Order (order)

318. Het order (order) stemt overeen met alle werkorders die worden toegewezen aan technische teams om de installatie te verwezenlijken.
319. Zodra een verrichting niet kon worden uitgevoerd op de geplande datum waardoor de alternatieve operator een nieuwe installatiedatum moet zoeken (bv. afwezige klant, gemiste afspraak, ...), wordt een nieuw order gegenereerd. Het kenmerk van het oorspronkelijke order wordt niet gewijzigd in de IT-systemen van Belgacom. Het zijn de werkorders die worden gedupliceerd.
320. Belgacom merkt op dat in het kader van BRxx, behalve in de specifieke voormelde gevallen, er nooit slechts één order wordt gegenereerd. Voor elk order dat wordt gecreëerd zijn er vier SLA's (*Validation Timer, Done Timer, Appointment Kept* en *Due Date Respected*)<sup>107</sup> van toepassing. Bij elk nieuw order dat wordt gecreëerd naar aanleiding van een ander order door bv. een afwezige klant, zijn de 4 SLA's opnieuw van toepassing. De volgende figuur illustreert aan de hand van twee gevallen het verband tussen het order en de werkorders:

Geval 1: een order bestaande uit een werkorder met klantenbezoek



Geval 2: een order bestaande uit een werkorder zonder klantenbezoek en een werkorder met klantenbezoek



<sup>106</sup> Het BIPT merkt op dat een werkorder op voorhand wordt gepland voor een gegeven team. De toewijzing van het werkorder aan een technicus die lid is van dat team wordt echter pas gedaan kort voor de interventie naargelang van de interventies die reeds worden uitgevoerd.

<sup>107</sup> Deze vier SLA's worden gelinkt aan elk order dat wordt gecreëerd omdat ze een maatstaf vormen van end-to-end van de installatie zolang geen enkel voorval zoals de afwezigheid van een klant de uitvoering niet belet. Wanneer een nieuw order moet worden gegenereerd zijn de SLA's opnieuw van toepassing. Bij de berekening van de SLA's zal dus met elk order, zelfs wanneer het deel uitmaakt van eenzelfde bestelling, rekening worden gehouden.

*Bestelling (ordered product)*

321. Het bestelde product – of bestelling – *ordered product* stemt overeen met de bestelde lijn. Deze bestelling is, in tegenstelling tot de orders en werkorders, uniek zolang het een en hetzelfde product betreft.
322. Belgacom merkt overigens op dat het gebruik van BGCIN12 (CHANGE ORDER XML) wijzigingen op een bestaand product toestaat en ook een bestelling vormt.

Definitie van de nieuwe SLA's Slot Availability, Appointment Kept en Due Date Respected*SLA Slot Availability*

323. Wanneer een alternatieve operator een lijn bestelt via de OC-interface zal deze eerst het bestelorder versturen en daarbij een gewenste datum specificeren (*Service Requested Date* – SRD). Het reservatiesysteem zal vervolgens, volgens Belgacom, een timeslot voorstellen dat exact overeenstemt met de gevraagde SRD, ongeacht of deze datum binnen het venster vastgelegd in de SLA Slot Availability valt of niet. Indien dat niet het geval is wanneer de SRD-datum vroeger valt dan de uiterlijke datum bepaald door dat venster, moet Belgacom aan de alternatieve operator voor elk nieuw werkorder (*work order*) met klantenbezoek een reeks *timeslots* voorstellen waarvan ten minste een wordt gegarandeerd binnen een venster van 15 of 10 werkdagen<sup>108</sup> bepaald door de SLA Slot Availability voor 95% van het maandelijkse verwachte bestelvolume (*forecast*). Wanneer de SRD-datum later valt dan de uiterlijke datum vastgesteld door het venster van 15 werkdagen, moet Belgacom ten minste één timeslot voorstellen dat voor of op de SRD-datum valt.
324. Voor de werkorders zonder klantenbezoek bepaalt Belgacom zelf een uitvoeringsdatum met inachtneming van het venster van 10 werkdagen zoals vastgelegd in de *SLA Slot Availability* of kiest het een datum vóór de SRD-datum wanneer de SRD-datum later valt dan het venster van 10 werkdagen.
325. De *SLA Slot Availability* garandeert dus dat de alternatieve operator over ten minste één timeslot beschikt voor de installatie van de lijn zodat de tijd tussen de bestelling en de installatie beperkt is door de SLA of ten minste door de termijn die hij voordien heeft gekozen via de SRD-datum.

---

<sup>108</sup> Waarden voorgesteld door Belgacom voor de *SLA Slot Availability* in de herziening van de referentieaanbiedingen verstuurd op 8 mei 2010 aan het BIPT.

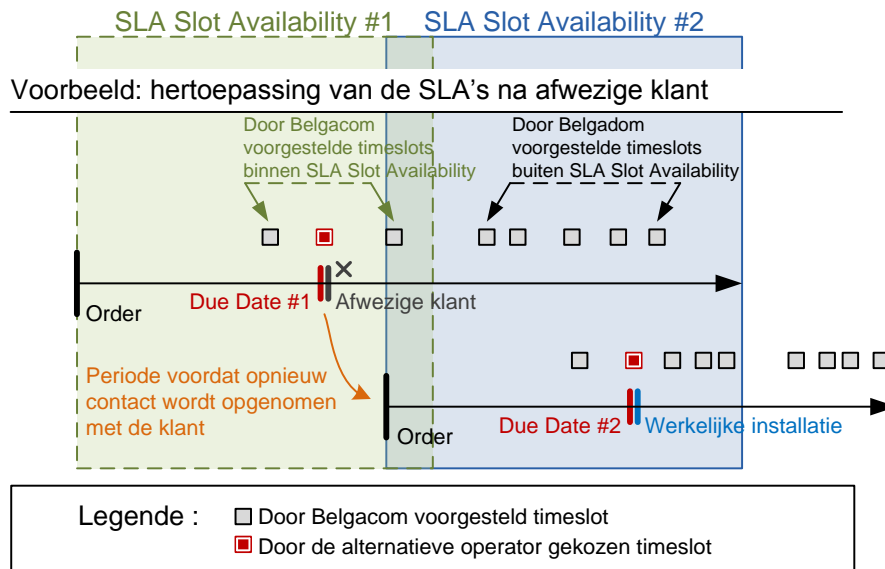
326. Het is ook mogelijk dat verscheidene timeslots worden geleverd die deze maximumtermijnen bepaald door de *Slot Availability* in acht nemen. Belgacom stelt overigens een reeks timeslots voor buiten het door de SLA vastgestelde timeslot waaruit de alternatieve operator vrij kan kiezen. In dat geval, indien het eerste timeslot van degene voorgesteld door Belgacom voor elk werkorder<sup>109</sup> de voorwaarden van de SLA *Slot Availability* in acht neemt, wordt aangenomen dat deze SLA het werkorder in kwestie is nagekomen.
327. Het BIPT merkt overigens op dat de twee andere SLA's, met name *Due Date Respected* en *Appointment Kept* eveneens van toepassing blijven wanneer de operator een timeslot kiest buiten de *timers* bepaald in de SLA *Slot Availability*.
328. Indien een werkorder zo niet kan worden afgewerkt door bijvoorbeeld afwezigheid van een klant, wordt een nieuw order en dus ten minste één nieuw werkorder (*work order*) gegenereerd. De SLA *Slot Availability* is dus opnieuw van toepassing voor elk nieuw gegenereerd werkorder. Hetzelfde geldt voor de SLA's *Due Date Respected* en *Appointment Kept* wanneer een nieuw order wordt gegenereerd. Deze hertoepassing van de SLA's wordt geïllustreerd in de volgende figuur. Ter illustratie, het BIPT gaat uit van de hypothese dat een systeem *Open Calendar Amend* wordt ingevoerd. Het BIPT merkt evenwel op dat dat systeem nog niet beschikbaar is. Zolang *OC Amend* niet beschikbaar is, zullen de alternatieve operatoren de *Amend* blijven gebruiken via de totnogtoe gebruikte interface<sup>110</sup>.

---

<sup>109</sup> Waarbij elk werkorder los van de andere wordt beschouwd.

<sup>110</sup> Wanneer een afspraak niet kon worden nagekomen (ongeacht de reden), geeft Belgacom aan dat het een nieuwe afspraak zal vastleggen door contact op te nemen met de eindklant en door dus een precieze datum te definiëren voor die nieuwe afspraak.

In een eerste instantie, voordat *OC Amend* beschikbaar is, zal de alternatieve operator deze datum via een *AMEND XML* (totnogtoe gebruikte systeem) kunnen wijzigen. Wanneer het project *Remapping* (herziening van de mapping van de flow *HOLD/REJECT* in *Provisioning*) zal voltooid zijn, geeft Belgacom aan dat het geen contact meer zal opnemen met de eindklant om een nieuwe afspraak te maken maar dat het een XML ter informatie zal sturen aan de alternatieve operator om hem te vragen een nieuwe afspraak te maken met zijn klant via *Open Calendar*.



**Figuur 4. illustratie van de hertoepassing van de SLA's na generatie van een nieuw order (order)**

329. Op het vlak van de definitie van de SLA *Slot Availability* en van de meting ervan (KPI) heeft het BIPT in zijn besluit van 9 november 2010 een gebrek aan coherentie tussen de twee betreurd. Volgens de bewoording van paragraaf 1 van Appendix B van de P&O-bijlage bij de diverse referentieaanbiedingen, zijn immers enkel de gevalideerde bestellingen die aan de *forecast*-voorwaarden voldoen aan de SLA onderworpen, terwijl de KPI wordt geëvalueerd op basis van het totale volume van de gevalideerde bestellingen. De KPI maakt het dus niet mogelijk om de inachtneming van de SLA op eenvoudige, onmiddellijke en efficiënte wijze te verifiëren.
330. In zijn reactie op de raadpleging van 9 november 2010 en tijdens de bilaterale vergadering van 23 maart 2011 heeft Belgacom gepreciseerd dat het twee verschillende KPI's betrof. Een eerste KPI meet de bestellingen die niet in *overrun*<sup>111</sup> zitten (bestellingen onderworpen aan de SLA *Slot Availability*). De tweede KPI meet de bestellingen die in *overrun* zitten (en dus niet onderworpen zijn aan de SLA). Die tweede KPI blijkt te zijn vastgelegd om aan te tonen dat de bestellingen in *overrun* ook worden behandeld binnen een redelijke termijn (zonder verplichting). Het BIPT meent dat de definitie in de referentieaanbiedingen niet duidelijk de tenuitvoerbrengring van de twee KPI's illustreert. Het BIPT vraagt dus aan Belgacom om de paragrafen 39 en 42 van het BRUO-aanbod, 33 en 36 van het BROBA-aanbod, en 33 en 36 van het WBA VDSL2-aanbod te wijzigen zodat ze de beoordeling van twee afzonderlijke KPI's preciseren, waarvan één een controle van de SLA mogelijk maakt.

<sup>111</sup> Een order is een *overrun* wanneer het bestelvolume het verwachte volume heeft overschreden (*forecast*).

*SLA Due Date Respected:*

331. De *SLA Due Date Respected* meet het aantal orders (*orders*) die werden uitgevoerd op de laatste overeengekomen datum<sup>112</sup> (*last Due Date*) tussen Belgacom en de operator. Die SLA meet of de hele provisioning-keten (bv. interventie in de LEX, configuratie, ...) werd uitgevoerd tegen de met de alternatieve operator overeengekomen datum. Het maandelijkse streefpercentage werd vastgelegd op 90% van de orders.
332. Om alle ambiguïteit over de definitie van de *SLA Due Date Respected* weg te nemen, heeft Belgacom de volgende elementen verstrekt uit de presentatie gegeven aan het Platform op 11 december 2009.
333. De *SLA Due Date Respected*:
- Meet het percentage van de orders waarbij de uiterlijke overeengekomen datum (*last due date*) werd in acht genomen<sup>113</sup>
  - De meting gebeurt per order (niet per bestelling<sup>114</sup> noch per werkorder).
  - De orders waarvan de respectieve bestellingen in *overrun* zitten, blijven onderworpen aan de *SLA Due Date Respected*.

Zijn ook inbegrepen:

- De orders waarvoor de overeengekomen datum (*due date*) niet werd gewijzigd door een *Amend Due Date* voor de *point of no return*.
  - De *Change Orders* (BGCIN12).
  - Alle orders met klantenbezoek
  - Alle orders zonder klantenbezoek
  - Alle orders met enkel een interventie op afstand
334. Het oorspronkelijke order dat geannuleerd werd om de redenen vermeld in het HOLD XML- of REJECT XML-bericht na de validering, zal dus worden inbegrepen. Dat betekent dat de SLA verscheidene *due dates* kan dekken voor eenzelfde lijn.

---

<sup>112</sup> We hebben het over de laatst afgesproken datum omdat de oorspronkelijk gekozen datum kan worden gewijzigd zolang het point of no return niet werd bereikt. Het is daarentegen wel belangrijk op te merken dat het over de laatst afgesproken datum voor elk order gaat. Zodra een nieuwe planning nodig is door bijvoorbeeld een afwezige klant, wordt navenant gehandeld voor de inachtneming van de Due Date waarop de klant afwezig was.

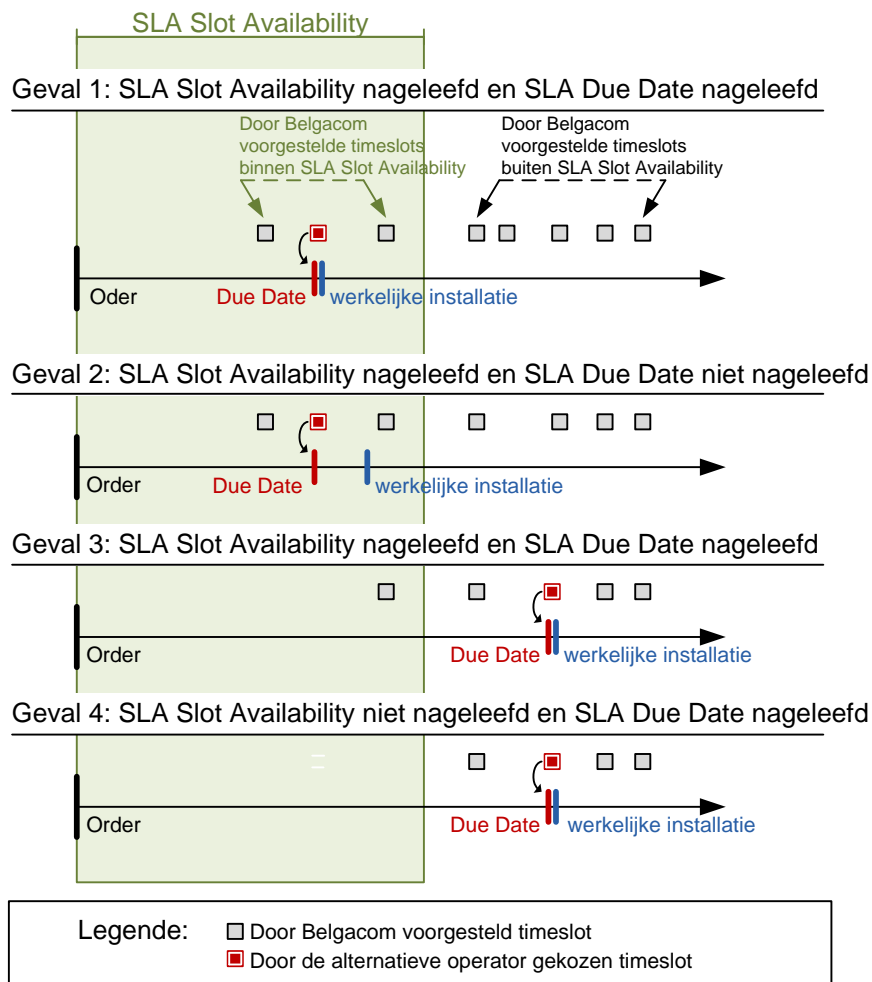
Voor elk order dat meer dan één werkorder omvat is het overigens de datum die werd afgesproken voor het laatst uitgevoerde werkorder die wordt beschouwd.

<sup>113</sup> Belgacom merkt op dat we het hier hebben over *Last Due Date* aangezien de *Due Dates* gewijzigd door de *Amend*-procedure niet in beschouwing worden genomen voor de berekening van de SLA. Zo legt Belgacom uit dat een datum die niet wordt overschreden, niet in beschouwing wordt genomen (opmerking BIPT: een gemiste afspraak is wel degelijk een datum die wordt overschreden). Daar wordt dus wel rekening mee gehouden).

<sup>114</sup> "Ordered product" geheten in de referentieaanbiedingen.



335. Het BIPT illustreert de *SLA Slot Availability* en *Due Date Respected* aan de hand van de enkele voorbeelden hieronder. Om deze voorbeelden te illustreren beschrijft het BIPT het proces zoals het BIPT werd uitgelegd door Belgacom. De alternatieve operator zal via de interface *Open Calendar* een order sturen aan Belgacom met daarin de gewenste installatiedatum (*Service Requested Date - SRD*). Het BIPT veronderstelt hier dat de SRD-datum zo wordt vastgelegd dat Belgacom het in de *SLA Slot Availability* bepaalde venster van 10 en 15 werkdagen moet in acht nemen<sup>115</sup>. Belgacom stuurt vervolgens een geheel van timeslots voor elk werkorder waarvoor een klantenbezoek is vereist, naar de alternatieve operator. De operator kiest een van de voorgestelde timeslots die, na validering<sup>116</sup> door Belgacom, wordt beschouwd als een *Due Date*. De vier voorbeelden tonen de situaties waarin de *SLA Slot Availability* en/of de *SLA Due Date Respected* al dan niet worden nageleefd. Het BIPT merkt op dat één enkel order wordt weergegeven in de figuur. Zodra een verrichting leidt tot het aanmaken van een nieuw order, worden de voorwaarden van de SLA's vernieuwd.



***Figuur 5. illustratie van de SLA's Slot Availability en Due Date Respected in de veronderstelling dat de gevraagde installatiedatum wordt gevalideerd op de dag zelf.***

<sup>115</sup> We hadden ook een SRD-datum kunnen kiezen die later valt dan deze slots. In dit geval zou de *SLA Slot Availability* nageleefd zijn indien ten minste een van de voorgestelde timeslots voor de SRD-datum viel.

<sup>116</sup> Het BIPT doet hier de veronderstelling dat de gevalideerde datum identiek is aan de gekozen datum.

*SLA Appointment Kept*

336. Ten slotte meet de *SLA Appointment Kept* het aantal orders met klantenbezoek waarbij de geplande afspraak werd nagekomen. In tegenstelling tot de *SLA Due Date Respected* meet het niet de inachtneming van het klantenbezoek. Het houdt dus geen rekening met de orders waarvoor ten minste één klantenbezoek nodig is. Het maandelijkse streefpercentage werd vastgelegd op 90% van alle orders met ten minste één klantenbezoek.
337. Het BIPT merkt op dat indien een installatie van een lijn niet heeft plaatsgevonden op de overeengekomen datum (*Due Date*) en voor deze installatie een klantenbezoek nodig was, de beide SLA's *Due Date Respected* en *Appointment Kept* van toepassing zijn. Het BIPT merkt overigens op dat alle orders met ten minste één klantenbezoek maar waarvan de bestellingen respectievelijk in *overrun* zitten, onderworpen blijven aan de *SLA Appointment Kept*.

**8.2 TRANSITIEPERIODE**Probleemstelling

338. De operatoren menen dat tijdens de overgangperiode van het oude provisioning-systeem naar het nieuwe, op *Open Calendars* gebaseerde systeem moet worden gegarandeerd dat Belgacom goede dienstverlening blijft leveren om te vermijden dat de paragrafen 6, 7 en 7 van de *Basic SLA*-bijlage van de respectieve aanbiedingen BROBA, BRUO en WBA VDSL2 als excuus worden aangevoerd om het niveau van dienstverlening te verslappen.
339. Paragraaf 6 van de *Basic SLA*-bijlage van het referentieaanbod BRUO wordt hier ter illustratie gegeven:

*“Given the introduction of new SLA measurements and values for provisioning, combined with the introduction of a new ordering system Open Calendar, the working of this Service Level Agreement is subject to a learning curve. The current values included for provisioning are target values that will be evaluated and possibly reviewed after a transition period. This transition period is to be determined in function of the order inflow via the new Open Calendar system. The SLA and its associated compensations (when relevant) will only enter into force after the mentioned transition period has passed.”*

117

---

<sup>117</sup> Naar aanleiding van nieuwe SLA-metingen en nieuwe provisioningwaarden in verband met de invoering van een nieuw bestelsysteem “Open Calendar”, wordt een leercurve ingesteld voor de werking van deze ‘Service Level Agreement’. De huidige waarden voor provisioning zijn de streefwaarden die zullen worden beoordeeld en eventueel herzien na een overgangperiode. Die overgangperiode moet worden bepaald op basis van de toestroom van bestellingen via het nieuwe Open Calendar-systeem. De SLA en de bijbehorende compensaties (indien nodig) zullen pas van kracht worden na de voormelde overgangperiode.

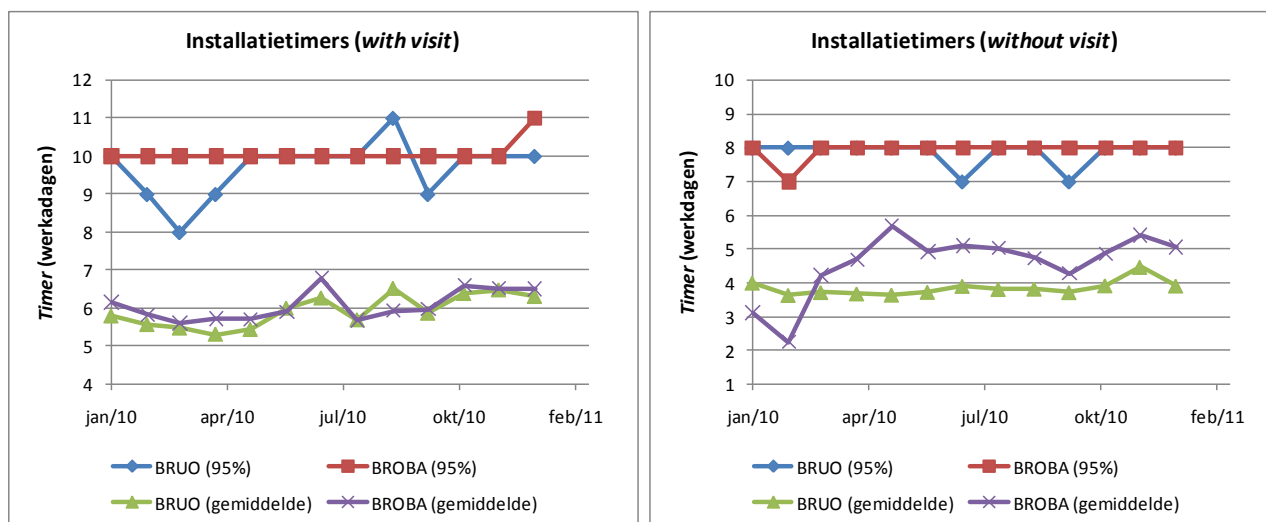
Analyse van het BIPT

340. Vanaf 10 oktober 2010 werd overgestapt naar het nieuwe systeem. Vanaf die datum vallen de OC-orders alsook de XML-orders die kort voor die datum werden geplaatst, onder de nieuwe SLA. Belgacom heeft nogmaals vermeld tijdens de vergadering van 20 mei 2010 dat het een zekere aanpassingsperiode (in verband met het leerproces - *learning curve*) zal nodig hebben bij de lancering van dat nieuwe project om de procentuele waarden (*timers*) die zullen worden toegepast nauwkeuriger en realistischer te kunnen ramen.
341. De voormelde “overgangperiode” bestaat in een aanpassingsperiode met betrekking tot de indienststelling van het *Open Calendar*-systeem. De duur van die overgangperiode werd niet vastgelegd in de referentieaanbiedingen.
342. Het BIPT meent dat een slechte dienstkwaliteit gedurende een periode van overgang exact dezelfde impact heeft op de klant en de alternatieve operator als een slechte dienstkwaliteit buiten een overgangperiode. Het is dus onaanvaardbaar dat een operator, gedurende een onbepaalde duur, een verminderde efficiëntie moet ondergaan en tegelijk wordt geconfronteerd met hogere werkings- en administratieve kosten gewoon doordat het systeem werd gemigreerd naar een ander systeem. Een variatie in de kwaliteit van de verrichtingen van Belgacom kan eveneens een zeer negatieve impact hebben op de eindgebruiker (bv. risico van weigering van installatie door deze laatste wegens niet-naleving door de alternatieve operator van de verbintenissen inzake datum, een slechte perceptie – imago - van de alternatieve operator, ...).
343. Het BIPT meent ook dat Belgacom, als efficiënte operator, moet leren uit de fouten van het verleden en alle reeds opgemerkte grote problemen moeten worden aangepakt en opgelost.<sup>118</sup> Dat is een van de fundamentele principes van de leercurve (*learning curve*). Het is dus gerechtvaardigd om te eisen dat de gebreken van het systeem *Open Calendar* klein zijn en geen impact hebben op de dienstkwaliteit. Het BIPT meent dus dat de dienstkwaliteit tijdens de periode na de invoering van het *Open Calendar*-systeem een dienstkwaliteit moet zijn die op zijn minst gelijk is aan deze die nu wordt verstrekt.

---

<sup>118</sup> Voor de ontwikkeling van IT-systemen in een professionele omgeving worden testmethodes gebruikt die gebaseerd zijn op erkende normen. Er worden immers vaak tal van kritieke industriële toepassingen ontwikkeld zonder dat de klanten van die toepassingen grote problemen ondervinden. Het BIPT acht het bijgevolg nodig dat de OC-ontwikkeling eveneens gebaseerd wordt op deze normen, of op equivalenten, erkend door de industrie teneinde een erg hoogstaande ontwikkeling en uitstekend eindproduct te garanderen; het PILA-project met zijn grote gebreken heeft, in het verleden, de alternatieve operatoren ernstige schade berokkend. Het BIPT kan dergelijke problemen, meer bepaald wat de toegang betreft, niet meer dulden in de toekomst.

344. Het is eveneens interessant om de op het terrein vastgestelde installatietermijnen en de nieuwe SLA *Slot Availability* in de herziene versie van de referentieaanbiedingen naast elkaar te leggen. Ook al stemt de SLA niet per definitie overeen met de installatietermijn<sup>119</sup>, bestaat er een sterk verband tussen de twee wetende dat deze SLA in het kader van *Open Calendar* voorziet in een maximumtermijn voor ten minste het eerste door Belgacom voorgestelde timeslot. Er is dus ten minste één mogelijke door de SLA *Slot Availability* beperkte installatiedatum<sup>120</sup>. Bijgevolg, in de realistische veronderstelling dat alle alternatieve operatoren een timeslot kiezen dat de voorwaarden van de SLA eerbiedigt, overschrijdt de installatietermijn de termijn voor de SLA *Slot Availability* niet. Figuur 6 toont dat de installatietermijnen gemeten in 2010 gevoelig lager liggen dan de waarden in de door Belgacom voorgestelde SLA *Slot Availability*<sup>121</sup> in zijn aanpassing<sup>122</sup> van de referentieaanbiedingen behandeld in dit besluit (voorstel verzonden aan het BIPT op 8 maart 2010). Bijgevolg is het dus niet gerechtvaardigd om een overgangperiode in te voeren voor de installatietermijnen die op het terrein vroeger vallen dan de uiterlijke termijnen vastgelegd in de referentieaanbiedingen.



**Figuur 6. gemiddelde installatietimers voor 95% van de installaties  
(links: zonder bezoek – rechts: met bezoek)**

<sup>119</sup> Het BIPT detailleert de SLA *Slot Availability* verder in dit besluit

<sup>120</sup> Het timeslot en de werkelijke installatiedatum kunnen dus verschillen door de valideringsprocedure zoals beschreven in deel 8.3. Deze procedure vloeit volgens Belgacom voort uit de onmogelijkheid om een definitief antwoord te garanderen gezien de responstijd van het *Open Calendar*-systeem (zie deel 149).

<sup>121</sup> SLA *Slot Availability*: 15 of 10 werkdagen (naargelang of er al dan niet een klantenbezoek is)

<sup>122</sup> Belgacom suggereert de volgende waarden voor de SLA *Slot Availability* :

Type installatie	SLA Slot Availability
<i>Without visit</i>	10 werkdagen voor 95% van de werkorders
<i>With visit</i>	15 werkdagen voor 95% van de werkorders

345. Het BIPT meent ook dat rekening moet worden gehouden met het feit dat de alternatieve operatoren niet noodzakelijk voor elke bestelling een van de voorgestelde timeslots binnen de door de SLA *Slot Availability* bepaalde maximumtermijn zullen kiezen omdat ze de mogelijkheid hebben een timeslot te kiezen buiten de door de SLA vastgelegde termijnen. Er is dus een bepaald percentage van bestellingen waarvoor de uiterlijke datum voor installatie in dat geval, volgens de definitie van de SLA *Slot Availability*, beperkt zal zijn door de SRD-datum (*Service Requested Date*) die aanvankelijk werd gekozen door de alternatieve operator<sup>123</sup>.
346. In zijn reactie op de raadpleging van 9 november 2010 rechtvaardigt Belgacom ook de noodzaak om een overgangperiode te hebben omdat het momenteel een beroep moet doen op een ingewikkelde procedure voor herplanning van de afspraken (*early detection*-procedure) om zijn SLA's te kunnen nakomen. Belgacom stelt dat het deze procedure niet langer zal kunnen gebruiken na invoering van *Open Calendar*.
347. Het BIPT betreurt hier reeds dat deze procedure vandaag nog wordt toegepast door Belgacom, ook al lijkt het erop dat ze op termijn zal verdwijnen, met als enige doel zijn SLA-verbintenissen na te komen zonder rekening te houden met de impact op de alternatieve operator maar ook, en in het bijzonder, op de eindklant. De frequente herplanningen van de afspraken worden reeds lange tijd<sup>124</sup> betwist door de alternatieve operatoren omdat ze een hardnekkige impact hebben op hun imago en voor een administratieve overlast zorgen (bv. voor deze herplanningen moeten tal van brieven worden verstuurd door de alternatieve operator waarin aan de klant telkens nieuwe installatiedata worden meegedeeld).

---

<sup>123</sup> Indien een alternatieve operator bijvoorbeeld een datum kiest op D + 15, zal de SLA van toepassing voor die datum een goedgekeurde datum omvatten die vroeger valt dan D + 15. De installatie wordt natuurlijk idealiter gepland op de oorspronkelijk gekozen datum.

<sup>124</sup> Het probleem van de talrijke eenzijdige herplanningen van Belgacom werd onder andere reeds aan bod gebracht bij de operationele audit van 2008 uitgevoerd op verzoek van het BIPT.

348. Ook als Belgacom onmogelijk de procedure *early detection* zou kunnen gebruiken zodra een *Open Calendar* wordt ingevoerd bij de alternatieve operatoren, meent het BIPT toch dat de impact ervan op de uiterlijke data voor installatie<sup>125</sup> relatief klein zou zijn aangezien het betrokken volume uitzonderlijk beperkt is. Belgacom heeft inderdaad in zijn reactie op de raadpleging van 9 november 2010 aangegeven dat het percentage van herplande orders vrij constant tussen de 2 en de 0% ligt. Deze waarden worden bevestigd door bijkomende gegevens die werden doorgemailed aan het BIPT op 31 maart 2011. Zoals de analyse in deel 8.5 toont, is het verschil op de installatietermijnen dat kan optreden wanneer deze procedure niet in voege is, dus erg beperkt<sup>126</sup>. Zodra het BIPT overigens akkoord gaat om de installatietermijnen te verlengen om rekening te houden met de opheffing van de procedure *early detection*, kan deze procedure redelijkerwijs niet langer op zich rechtvaardigen dat een clause wordt ingevoerd om het nuttige effect van de SLA's uit te schakelen gedurende een periode van onbepaalde duur.

---

<sup>125</sup> Ook al is de impact op de installatietermijnen klein omdat deze orders 2% van het totale volume vertegenwoordigen, betekent dat niet dat de herplanning van de orders weinig impact zal hebben op de eindklant. Dat betekent inderdaad dat de eindklant op een andere dag moet wachten op de technicus dan de aanvankelijk geplande dag. Het gebeurt, volgens de alternatieve operatoren, dat de herplanningen voor een gegeven order meer dan één keer worden uitgevoerd voor hetzelfde order.

<sup>126</sup> Deel 8.5 toont dat de afwijking van de installatietermijnen die voortvloeit uit de intrekking van de procedure van *early detection*, verwaarloosbaar is. Het BIPT heeft aangetoond dat, door een veiligheidsmarge van 400% te nemen om de bijna-verwaarloosbare impact van de procedure *early detection* op de installatietermijnen te benadrukken, deze slechts met 1 dag zouden moeten worden verlengd (rekening houdend met deze veiligheidsmarge).

349. Het BIPT benadrukt ook dat het systeem van *Open Calendar* op termijn het MTS-systeem zal vervangen en dat dit een, duidelijk zichtbare, verbetering is van een proces dat reeds bestaat. Het betreft dus in geen geval de invoering van een volledig nieuw proces dat Belgacom helemaal niet zou kennen. Wanneer we bijvoorbeeld de indienststelling van een nieuw product (bijvoorbeeld een product met een SLA-garantie voor de *jitter*-parameter van een VLAN) vergelijken met het in dit deel geanalyseerde geval, is het logisch dat de definitie van de parameters van dat nieuwe product een overgangperiode vereist in het licht van het gebrek aan kennis en vorige statistieken (voor de *jitter*-parameter zal bijvoorbeeld een periode voor meting en statistische beoordeling nodig zijn om een redelijke en toegankelijke waarde te definiëren). In het geval van *Open Calendar* is de situatie anders. Het *Provisioning*-proces blijft grotendeels hetzelfde. De technici voeren dezelfde interventies uit en de dispatching daarvan blijft grotendeels gelijk. Belgacom beschikt dus reeds over kennis en statistieken in verband met het *Provisioning*-proces. Het BIPT meent dus dat deze voorafgaande kennis in beschouwing moet worden genomen mits rekening wordt gehouden met enkele wijzigingen in het proces die eventueel een lichte impact kunnen hebben op de termijnen voor *Provisioning* (het BIPT denkt hierbij onder andere aan de *early detection*-procedure). Aangezien het proces overigens slechts een verbetering is van een reeds bestaand proces, rechtvaardigen de principes van de leercurve des te meer een verbetering van de dienstkwaliteit eerder dan een verslechtering ervan. De voorafgaande kennis van Belgacom alsook de kennis verworven tijdens de talrijke tot op heden uitgevoerde installaties rechtvaardigen de onredelijke aard van een overgangperiode met een onwaarschijnlijke impact op de dienstkwaliteit.
350. De evolutie van de menselijke middelen (technici) waarover Belgacom beschikt naar aanleiding van de invoering van het project *Certified Technicians* zou geen invloed mogen hebben op de installatietermijnen, noch positief noch negatief. Het volume van installaties die zullen worden uitgevoerd door de CT's en die momenteel worden uitgevoerd door de technici van Belgacom zal uit *forecasts* worden gehaald waardoor de door Belgacom geplande middelen zullen moeten worden aangepast. Wat het volume ook is dat de CT's verwezenlijken, Belgacom heeft aangegeven tijdens de vergadering van 23 maart 2011 dat het zijn middelen dienovereenkomstig zal aanpassen om de operationele kosten te optimaliseren.
351. Het BIPT merkt op dat tal van alternatieve operatoren de *Open Calendar*-oplossing nog niet hebben ingevoerd (sommige van hen hebben blijkbaar nog niet de nodige IT-ontwikkelingen gelanceerd). Het volume van bestellingen behandeld via *Open Calendar* zal gradueel worden opgebouwd, des te meer aangezien de operatoren van plan zijn de migratie ook gradueel te laten plaatsvinden. Zodra dat volume op progressieve wijze zal evolueren, meent het BIPT dat er geen reden is om een overgangperiode te aanvaarden. Zolang het bestelvolume dat via het *Open Calendar*-systeem gaat klein is, kan Belgacom zijn SLA's nakomen ook al lijken deze te strikt. Aangezien de migratieperiode enkele maanden duurt, kan Belgacom zodra het tijdens die migratieperiode te strikte SLA's vaststelt aan het BIPT een aanpassing van de referentieaanbiedingen vragen op basis van een gedetailleerde rechtvaardiging.

352. Het BIPT herhaalt dat Belgacom de mogelijkheid heeft om te allen tijde een aanpassing van de referentieaanbiedingen te vragen. Belgacom kan het BIPT zo melden dat de termijnen en de SLA's niet zijn afgestemd op de operationele werkelijkheid. Het BIPT zal dan nagaan of die termijnen en SLA's opnieuw moeten worden aangepast.
353. De nieuwe versie van de referentieaanbiedingen besproken in dit besluit verplicht ook tot het gebruik van de SLA *Slot Availability* voor de orders die via het MTS-systeem gaan<sup>127</sup> (zie delen 4.2.3.2, 4.1.1.3.2 en 4.1.1.3.2 van de bijlage *Basic SLA* van de respectieve referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2). In zijn voorstel heeft Belgacom dezelfde termijnen gedefinieerd als deze van toepassing in het kader van *Open Calendar*. In het kader van de orders die via het MTS-systeem verlopen (systeem dat momenteel wordt gebruikt voor de bestellingen), blijven de procedures gehanteerd door Belgacom onveranderd<sup>128</sup>. Een overgangperiode is dus nog minder gerechtvaardigd in dat geval.
354. Op grond van zijn analyse is het BIPT van oordeel dat Belgacom ruimschoots in staat is om zijn diensten te blijven verstrekken met hetzelfde kwaliteitsniveau als voor de invoering van het *Open Calendar*-systeem. Er is namelijk geen enkele objectieve reden waarom het niet mogelijk zou zijn om de SLA's na te leven. Bovendien kan de opgedane ervaring met vroegere fouten en met de installaties die de jongste jaren zijn uitgevoerd, alleen maar bijdragen tot een verbetering van de geleverde dienstkwaliteit. Het BIPT kan dus geen verlaging van het dienstniveau dulden. In de referentieaanbiedingen kan dan ook geen overgangperiode worden vermeld, noch streefwaarden voor de SLA's. De SLA-waarden voorgesteld in de herziening van de referentieaanbiedingen waarvan sprake in dit document zijn conform de definitieve waarden. Ze moeten dus voortaan bindende waarden voor dienstkwaliteit vormen om ervoor te zorgen dat Belgacom zijn verbintenissen in verband met de dienstkwaliteit nakomt.

#### Conclusie van het BIPT

355. De paragrafen die een overgangperiode rechtvaardigen voor de definitieve vaststelling van de SLA's inzake *Provisioning* zijn geenszins gerechtvaardigd. Het BIPT is dus van oordeel dat de waarden van de SLA's inzake *Provisioning* die gespecificeerd zijn in de diverse referentieaanbiedingen, overeenstemmen met de definitieve waarden en het vraagt Belgacom om de paragrafen 6, 7 en 7 van de *Basic SLA*-bijlage van de respectieve referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 te schrappen. Het BIPT verzoekt Belgacom eveneens om elke andere vermelding van de referentieaanbiedingen waarin staat dat de waarde van de SLA een streefwaarde is (*target value*), in te trekken.

---

<sup>127</sup> Het MTS-systeem (Message Transfer System) is het bestelsysteem dat tot op heden wordt gebruikt. Het werkt op basis van de verzending van XML-berichten.

<sup>128</sup> In tegenstelling tot het systeem *Open Calendar* aan de hand waarvan de alternatieve operator een installatiedatum kan kiezen, stelt Belgacom hier zelf de installatiedatum voor.



### 8.3 VALIDATION TIMER

#### Probleemstelling

356. De *Validation Timer*, gedefinieerd in de delen 4.2.1., 4.1.1.1. en 4.1.1.1. van de *Basic SLA*-bijlage bij de respectieve referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2, is vastgesteld op 5 werkdagen na ontvangst van de bestelling voor 99% van de orders. Door deze lange termijn kunnen de operatoren niet snel genoeg worden ingelicht over een eventuele verandering van installatiedatum.

#### Analyse van het BIPT

357. Het nieuwe *Open Calendar*-systeem biedt de alternatieve operatoren een zekere flexibiliteit bij de keuze van een datum volgens de voorwaarden die vastgelegd zijn in de *SLA Slot Availability*. Op basis van de paragrafen<sup>129</sup> 21, 43, 53 en 56 van de P&O-bijlage van de respectieve referentieaanbiedingen BRUO, BROBA ADSL, BROBA SDSL en WBA VDSL2, behoudt Belgacom zich echter het recht voor om de installatiedatum te valideren via de *SLA Validation Timer* binnen een termijn van 5 werkdagen na ontvangst van het order en voor 99% van het totaal van de orders (ongeacht of de respectieve bestelling in *overrun* zit of niet). Deze valideringsprocedure is gerechtvaardigd doordat de timeslots voorgesteld door het *Open Calendar*-systeem zich momenteel baseren op vereenvoudigingen en hypothesen om de alternatieve operatoren in staat te stellen met zijn klant een datum voor het bezoek van de technicus te regelen binnen een redelijke termijn<sup>130</sup>. De definitieve datum voor het bezoek van de technicus kan evenwel worden vastgelegd na verificatie van de juistheid van de vereenvoudigingen en hypothesen. De bestelling kan dus pas worden gevalideerd na deze verificaties, wat een langere termijn vergt.
358. In zijn ontwerpbesluit van 9 november 2010 heeft het BIPT zich vragen gesteld bij de termijn van 5 werkdagen en bij de basis waarop deze werd vastgesteld. Na de invoering van het *Open Calendar*-systeem heeft het BIPT tijdens zijn analyse gemerkt dat de termijn die nodig is om de volledige technische situatie te kennen, doorgaans ruimschoots korter was dan de voorgestelde 5 werkdagen. Het BIPT heeft dit voorstel dus als onredelijk beschouwd en vond een termijn van 1 werkdag een goed compromis.
359. In zijn reactie op de raadpleging van 9 november 2010 heeft Belgacom de redenen toegelicht die ertoe hebben geleid dat het een drempel van 5 werkdagen heeft gedefinieerd.

---

<sup>129</sup> Paragraaf 21 van de P&O-bijlage van het referentieaanbod BRUO wordt hier ter illustratie gegeven: "This phase starts by the sending by Belgacom of a validate XML message via the classical xml way ("validate" or "reject" xml). This XML contains the final confirmation of the information exchanged via the Open Calendar interface. If the information exchanged during phase 1 should be modified, this is notified to the OLO by this "Validate" or "Reject" XML."

<sup>130</sup> Het deel 149 behandelt de responstijd van het *Open Calendar*-systeem en dus de impact ervan op het bestelproces (*ordering*). Ter informatie: de termijn bedraagt momenteel ongeveer 2 minuten.

- 359.1. Elk bestelorder dat volledig automatisch kan worden verwerkt (*flowthrough*) wordt gevalideerd binnen een termijn van ongeveer [*vertrouwelijk*].
- 359.2. Belgacom benadrukt evenwel dat een order binnen dit geautomatiseerde proces kan worden geblokkeerd. De redenen voor deze blokkeringen zijn divers (bv. slechte invoering van het adres, noodzaak om een nieuwe technische situatie toe te kennen). Belgacom wijst er eveneens op dat voor bepaalde orders een manuele interventie is vereist (bv. de SDSL-orders en de orders die de interventie van het kabelnetwerkbeheersteam vereisen). In die gevallen dient het order manueel te worden verwerkt door een specifieke dienst (*manual order pool*). De *manual order pool* voert de orders uit volgens een FIFO-schema (*first in first out*).
360. Op basis van die rechtvaardigingen erkent het BIPT zijn te strikte standpunt in verband met de toepassing van een uiterlijke datum voor het geheel van bestelorders. Uit de kwantitatieve gegevens verstrekt door Belgacom tijdens de raadpleging van 9 november 2010 blijkt dat een redelijke verbetering van de *Validation Timer* mogelijk is. Rekening houdend met de recente metingen van de *Validation Timer* verstrekt door Belgacom, kan redelijkerwijs een geheel van drie drempels voor de *Validation Timer* worden vastgelegd.
361. Op basis van deze kwantitatieve gegevens met betrekking tot de *Validation Timer* geleverd door Belgacom beschouwt het BIPT de drie volgende drempels als redelijk:

Validation Timer	Aantal bestelorders
<b>30 min.</b>	50 %
<b>2 werkdagen</b>	95 %
<b>5 werkdagen</b>	99 %

#### Conclusie van het BIPT

362. Het BIPT verzoekt Belgacom om de delen 4.2.1., 4.1.1.1. en 4.1.1.1. van de bijlage *Basic SLA* van de respectieve referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 aan te passen zodat de *SLA Validation Timer* wordt gedefinieerd zoals in de tabel hieronder. Het BIPT verwacht ook van Belgacom dat de KPI's die verwijzen naar de *Validation Timer* dienovereenkomstig worden aangepast.

Validation Timer	(Aantal bestelorders) (overruns inbegrepen)
<b>30 min.</b>	50 %
<b>2 werkdagen</b>	95 %
<b>5 werkdagen</b>	99 %

#### 8.4 VEELVULDIGE WIJZIGINGEN VAN INSTALLATIEDATA

363. Opmerking: om redenen van helderheid heeft het BIPT besloten om in een specifiek deel de kwestie die aan bod komt in paragraaf 287 van zijn ontwerpbesluit van 9 november 2010 te isoleren. Die kwestie alsook de reacties die er verband mee houden worden hieronder herhaald.

##### Probleemstelling

364. In de reacties op de raadplegingen van 19 maart 2010 en 25 mei 2010 hebben de operatoren geklaagd dat Belgacom vaak de afgesproken datum (*Due Date*) wijzigt om redenen die hen onbekend zijn.

##### Analyse van het BIPT

365. Wat betreft de naleving van de installatiedata heeft het BIPT aangegeven in zijn ontwerpbesluit van 9 november 2010 dat het niet kon toestaan dat Belgacom de installatiedatum die het heeft bevestigd in een VALIDATION XML-bericht niet nakomt door deze na de validering eenzijdig te wijzigen. Het BIPT was van oordeel dat een dergelijk gedrag de alternatieve operator benadeelt omdat hij niet langer met zekerheid de effectieve installatiedatum kan bepalen. Dit benadeelt voorts ook de klanten van de alternatieve operator omdat deze misschien tevergeefs een dag verlof hebben genomen of een contract bij een andere operator hebben opgezegd vanaf die datum om een dubbele facturering te voorkomen.
366. Belgacom heeft tijdens de raadpleging van 9 november 2010 gereageerd door te stellen dat de talrijke wijzigingen van data werden doorgevoerd om de SLA's na te komen via de zogeheten *early detection*-procedure. Volgens Belgacom heeft deze procedure betrekking op 0 tot 2% van de orders. Belgacom geeft evenwel aan dat het niet langer in staat zal zijn om de installatiedata te wijzigen aan de hand van die *early detection*-procedure zodra *Open Calendar* in gebruik zal zijn bij de alternatieve operatoren.
367. Het wijst er overigens op dat de andere wijzigingen van data grotendeels voortvloeien uit situaties die voorkomen bij of worden veroorzaakt door<sup>131</sup> de eindklanten (bv. afwezige klant). In die gevallen ontvangt de alternatieve operator volgens Belgacom een XML-bericht HOLD met de reden van de blokkering. Die wijzigingen van datum zullen steeds van toepassing zijn in het kader van *Open Calendar*.

---

<sup>131</sup> Tijdens de vergadering van 23 maart 2011 heeft Belgacom erkend dat die types van wijziging van data kunnen voortvloeien uit situaties die ongewild worden veroorzaakt door de klant of zonder dat de klant er de gevolgen van kan kennen.

368. Wat de *early detection*-procedure betreft, betreurt het BIPT hier dat deze procedure vandaag nog wordt toegepast door Belgacom, ook al lijkt het erop dat ze op termijn zal verdwijnen, met als enige doel zijn SLA-verbintenissen na te komen zonder rekening te houden met de impact op de alternatieve operator maar ook, en in het bijzonder, op de eindklant. De frequente herplanningen van de afspraken worden reeds lange tijd<sup>132</sup> betwist door de alternatieve operatoren omdat ze een duurzame impact hebben op hun imago en voor een administratieve overlast zorgen (bv. voor deze herplanningen moeten tal van brieven worden verstuurd door de alternatieve operator waarin de klant telkens nieuwe installatiedata worden meegedeeld).
369. Het BIPT meent dat de frequente herplanning van data veroorzaakt door de zogeheten *early detection*-procedure de klanten van de alternatieve operator benadelen. Zoals hierboven reeds beschreven kunnen de klanten, op de geplande installatiedatum, tevergeefs een dag vrijaf hebben genomen of kunnen ze hun contract bij hun vorige operator hebben opgezegd vanaf die datum om een dubbele facturering te vermijden. Het uitstel van de installatiedatum benadeelt dus de klanten omdat dit hen onder andere verhindert om gebruik te maken van de dienst op de geplande dag. Dat is des te dramatischer wanneer het uitstel van de installatie de businessklanten betreft voor wie breedbandtoegang essentieel is voor hun commerciële activiteit. In zijn verslag met betrekking tot maatschappelijke verantwoordelijkheid van 2010<sup>133</sup> legt Belgacom de nadruk op het belang van de klant via zijn *Customer Centricity*-aanpak. Het stelt dat het tal van acties heeft ondernomen om de situatie van zijn klanten te verbeteren. De eerder voorgestelde procedure *early detection* druist helaas in tegen het doel van *Customer Centricity*.
370. Ondanks alles, rekening houdend met het feit dat de alternatieve operatoren op middellange termijn zullen migreren naar de *Open Calendar*-oplossing aanvaardt het BIPT dat de *early detection*-procedure tijdelijk van toepassing blijft voor de alternatieve operatoren die nog niet zijn gemigreerd naar OC. Het zou immers weinig nuttig zijn om nu specifieke maatregelen te treffen voor een systeem dat enkel nog zal gebruikt worden voor een heel klein volume op middellange termijn. Het BIPT benadrukt evenwel de opmerking van Belgacom betreffende de verdwijning van de procedure *early detection* samen met de ingebruikname van *Open Calendar* en verwacht van Belgacom dat het deze verbintenis nakomt ten behoeve van de consument. Het BIPT verwacht dan ook dat, voor elke alternatieve operator die is gemigreerd naar het systeem *Open Calendar*, de betreffende installatiedata die werden gevalideerd door Belgacom niet meer worden gewijzigd door deze laatste tenzij wanneer de klant daar rechtstreeks de oorzaak van is bij de installatie (bv. afwezige klant) of na betaling van een *Change Date Fee*.

---

<sup>132</sup> Het probleem van de talrijke eenzijdige herplanningen van Belgacom werd onder andere reeds aan bod gebracht bij de operationele audit van 2008 uitgevoerd op verzoek van het BIPT.

<sup>133</sup> [http://www.belgacom.com/group/gallery/content/annual\\_report/2010/2010\\_AR\\_csr\\_long\\_EN.pdf](http://www.belgacom.com/group/gallery/content/annual_report/2010/2010_AR_csr_long_EN.pdf), pagina 12.

371. Wat betreft de reactie van Belgacom dat stelt dat de activering van de betaling van de *Change Date Fee* voor Belgacom zou betekenen dat het van de alternatieve operatoren de betaling zou eisen voor de gewijzigde data (Amend), merkt het BIPT op dat in de e-mail van Belgacom verstuurd op 30 maart 2011 aan het BIPT werd vermeld dat dat soort van vergoedingen wordt gefactureerd door Belgacom sinds januari 2011<sup>134</sup>. Dat rechtvaardigt dus, conform het non-discriminatiebeginsel, dat Belgacom aan de alternatieve operatoren een *Change Date Fee* moet betalen voor elke installatiedatum die het wijzigtr om redenen los van de alternatieve operator en zijn klant. Het BIPT verwijst eveneens naar het deel 6.1 en Bijlage A voor meer informatie betreffende de vergoedingen geëist door Belgacom.

#### Besluit

372. Het BIPT meent dat de besteldata ingevoerd in *Open Calendar* en die werden gevalideerd (*Due Date*) door Belgacom enkel nog door deze laatste kunnen aangepast worden wanneer de klant daar rechtstreeks de oorzaak van is bij de installatie (bv. afwezige klant) of na het betalen van een *Change Date Fee* (bijlage *Pricing & Billing* van de diverse referentieaanbiedingen) die de administratieve werklast van de alternatieve operator compenseert. Het BIPT verzoekt Belgacom dus om de bijlage *Basic SLA* van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 dienovereenkomstig te wijzigen.

## 8.5 INSTALLATIETERMIJNEN

### Probleemstelling

373. De operatoren zijn van oordeel dat er geen objectieve redenen zijn die de verlenging via de *SLA Slot Availability* rechtvaardigen van de installatietermijnen die gespecificeerd zijn in de delen 4.2.3., 4.1.1.3. en 4.1.1.3. van de *Basic SLA*-bijlage van de respectieve aanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2. Volgens hen stelt het CT-proces Belgacom in staat om zijn werklast te verminderen, hetgeen zou moeten leiden tot een verkorting van deze installatietermijnen.

---

<sup>134</sup> In zijn e-mail van 30 maart 2011 meldde Belgacom dat, zoals meegedeeld in zijn brief van 5 november 2010 de Bill Review Board (controle a priori van de facturen) ingevoerd door het wholesaledepartement ("CWS") in september 2009, vanaf het tweede kwartaal van 2010 is geëvolueerd naar een uitgebreider "Revenue Assurance"-model waardoor de prioriteit en de focus op de BRUO- en BROBA-verrichtingen komt en dat de kwaliteit van de facturering van end-to-end beoogt te meten.

Uit dat "Revenue Assurance"-proces in het kader van BRxx is gebleken dat een aantal niet-terugkerende lasten (one-time fees) opgenomen in de referentieaanbiedingen niet gefactureerd waren:

- Cancel Light
- Client Absent
- Change Date (amend)
- Co-ordinated moves

Aangezien de referentieaanbiedingen eerder duidelijk zijn over deze lasten, is CWS deze beginnen te factureren vanaf januari 2011. (aldus Belgacom)

374. Bovendien vragen ze dat alle lijnen zouden worden onderworpen aan een maximumtermijn om te vermijden dat sommige installaties nooit, of heel laat, worden uitgevoerd. Zij hebben dus tijdens de voorafgaande raadpleging gevraagd om de huidige limiet van 95% die vastgesteld is voor de *SLA Slot Availability* op te trekken tot 100%.

### [Analyse van het BIPT](#)

#### *Inleiding*

375. Zoals vermeld in deel 8.1, controleert de *SLA Slot Availability* dat er een minimum van één timeslot aan de alternatieve operator wordt voorgesteld voor elk werkorder binnen de termijn die in de referentieaanbiedingen is vastgesteld onder de definitie van de *Slot Availability*. Wanneer het een werkorder betreft waarvoor een bezoek van een technicus nodig is, kunnen de alternatieve operatoren, dankzij het nieuwe systeem *Open Calendar* een timeslot kiezen uit een reeks voorstellen opgesteld op basis van de *Service Requested Date* (SRD) voor de uitvoering van de installatie. Ten minste een van de voorstellen van timeslots verstrekt door Belgacom moet voldoen aan de voorwaarden van de *SLA Slot Availability*. De operator kan ook een timeslot kiezen dat na de uiterlijke door de *SLA Slot Availability* vastgelegde datum valt.
376. Met het oog op de definitie ervan, is de *SLA Slot Availability* op zich niet rechtstreeks vergelijkbaar<sup>135</sup> met een beperking van de installatietermijn zoals deze bestond in de vorige herziening van de referentieaanbiedingen via de *SLA Total Provisioning Timer*. De *SLA Slot Availability* garandeert immers maar één voorstel voor een datum dat enerzijds slechts een garantie is voor 95% van de werkorders en dat anderzijds niet als definitief wordt gewaarborgd aangezien Belgacom via het XML-bericht *VALIDATE* de mogelijkheid heeft om de installatiedatum die door de alternatieve operator is aangevraagd, te wijzigen. Zoals toegelicht in deel behoudt Belgacom zich het recht voor om in één keer alle timeslots gekozen voor elk werkorder<sup>136</sup> te valideren via een XML-bericht *VALIDATE* aan de alternatieve operator enige tijd na de bevestiging van de bestelling. Het blijkt bijgevolg dat de *SLA Slot Availability* alsook de valideringsprocedure zoals momenteel gedefinieerd beletten om een uiterlijke termijn voor installatie te garanderen in tegenstelling tot de *SLA Total Provisioning Timer* die totnogtoe werd gebruikt in de vorige herzieningen van de referentieaanbiedingen. De *SLA Total Provisioning Timer* garandeerde immers dat de installatie werd uitgevoerd binnen een maximumtermijn voor 100% van de gevallen; er werden deadlines voor installatie gedefinieerd voor 95%, 99% en 100% van het volume van de installaties.

---

<sup>135</sup> Het BIPT meent evenwel dat in bepaalde hypothesen er een sterk verband bestaat tussen de *SLA Slot Availability* en de installatieduur waardoor het BIPT dit heeft kunnen gebruiken als rechtvaardiging in deel 336 met betrekking tot de overgangperiode.

<sup>136</sup> Ter herinnering: wanneer het een werkorder met klantenbezoek betreft, zal het timeslot geselecteerd zijn door de alternatieve operator op basis van een geheel van voorstellen opgesteld in plaats van de *Service Requested Date* (SRD). Wanneer het een werkorder zonder klantenbezoek betreft, zal het timeslot bepaald zijn door Belgacom teneinde de *SLA Slot Availability* in acht te nemen.

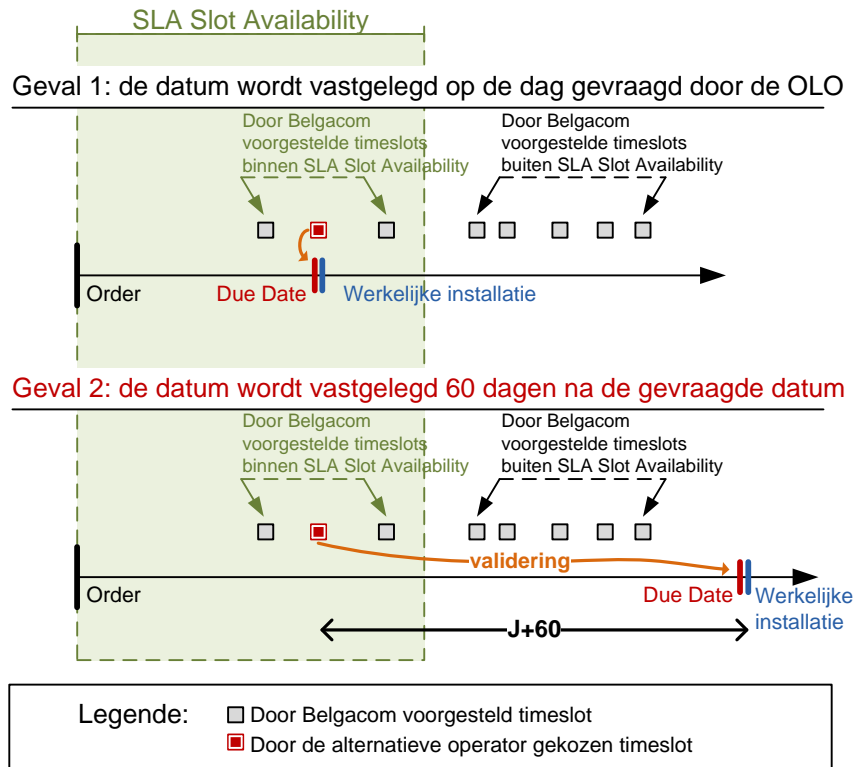
377. In zijn reactie op de raadpleging van 9 november 2011 betreurt Belgacom dat het BIPT niet heeft geprobeerd te verifiëren of de combinatie van de drie SLA's *Slot Availability*, *Due Date Respected* en *Appointment Kept* leidt tot een end-to-end-beperking van de installatietermijn zoals het geval was bij de vorige SLA *Total Provisioning Timer*. Het BIPT had nochtans wel degelijk die analyse uitgevoerd en geconcludeerd dat er een tekortkoming in de SLA's *Slot Availability* en *Validation Timer* was, wat het ertoe heeft aangezet de SLA *Total Provisioning Timer* opnieuw in te voeren. Op basis van de uitleg verstrekt door Belgacom in zijn reactie op de raadpleging van 9 november 2010 en in het kader van diverse uitwisselingen vermeld in deel 2 herziet en verfijnt het BIPT zijn standpunt hier.

*Analyse van het nieuwe model van SLA's*

378. In een eerste instantie moet Belgacom, volgens de voorwaarden van de referentieaanbiedingen, een timeslot (in het geval van werkorders met klantenbezoek) of een installatiedatum (in het geval van werkorders zonder klantenbezoek) verstrekken binnen de termijn bepaald door de SLA *Slot Availability* voor slechts 95% van de werkorders. Dat betekent dat 5% van de werkorders kan worden aangeboden zonder enige tijdsbeperking. Het BIPT meent dat hier een redelijke begrenzing voor 100% van de werkorders nodig is om de alternatieve operatoren een uiterlijke datum te garanderen voor de installaties van lijnen.
379. Belgacom kan voorts, zonder enige voorwaarden in de referentieaanbiedingen, het gekozen timeslot en/of de vooraf voorgestelde installatiedatum wijzigen via de valideringsprocedure. Belgacom is dus ruimschoots in staat om een beschikbaar tijdstip voor te stellen dat volmaakt voldoet aan de voorwaarden van de SLA *Slot Availability* en eenzijdig en zonder enige verplichting te beslissen om gelijk welke installatiedatum uit te stellen via het XML-bericht VALIDATE. Die tekortkoming met betrekking tot de valideringsprocedure wordt geïllustreerd in de volgende figuur in het geval van een werkorder met klantenbezoek<sup>137</sup>. De SLA's bepalen immers een grens voor de voorgestelde *slots* maar leggen geen enkele limiet op voor de werkelijke installatiedatum.

---

<sup>137</sup> Dat betekent dat de alternatieve operator een timeslot moet kiezen voor het bezoek van de technicus bij de klant.



**Figuur 7. illustratie van de tekortkoming in verband met de valideringsprocedure**

380. Geval 1 illustreert de situatie verwacht voor de toepassing *Open Calendar*<sup>138</sup>. Geval 2 illustreert een situatie waarbij Belgacom een datum valideert op 60 dagen (hypothese gebruikt ter illustratie). Die weigering van datum wordt door geen enkele termijn begrensd. Tijdens de bilaterale vergadering van 23 maart 2011 heeft het BIPT opnieuw deze tekortkoming in de valideringsprocedure meegedeeld aan Belgacom. Die laatste heeft zich niet kunnen rechtvaardigen op dat punt. Ondanks het verzoek van het BIPT aan Belgacom tijdens de bilaterale vergadering om dit te verhelpen heeft Belgacom niet gereageerd, ook niet later. Het BIPT meent bijgevolg dat het precieze regels moet opstellen om de valideringsprocedure te regelen in dit ontwerpbesluit teneinde de reikwijdte van de validering te beperken.
381. Kortom, de limiet van 95% van de *SLA Slot Availability* en het gebrek aan duidelijke regels voor de valideringsprocedure, beletten de garantie van een installatieduur die van end-to-end is afgebakend. De nieuwe regels toegepast door Belgacom bieden dus minder garantie dan de *SLA Total Provisioning Timer* die tot op heden wordt gebruikt in de referentieaanbiedingen. Het BIPT meent dus dat het verzoek van de alternatieve operatoren met betrekking tot de maximuminstallatietermijnen gegrond is. Er moeten dus specifieke maatregelen worden genomen om de hierboven aangehaalde tekortkomingen te verhelpen, met name:

- een afbakening voor 100% van de voorstellen van timeslots garanderen via de *SLA Slot Availability*;

<sup>138</sup> Met name de installatie van de lijn op de gekozen datum.



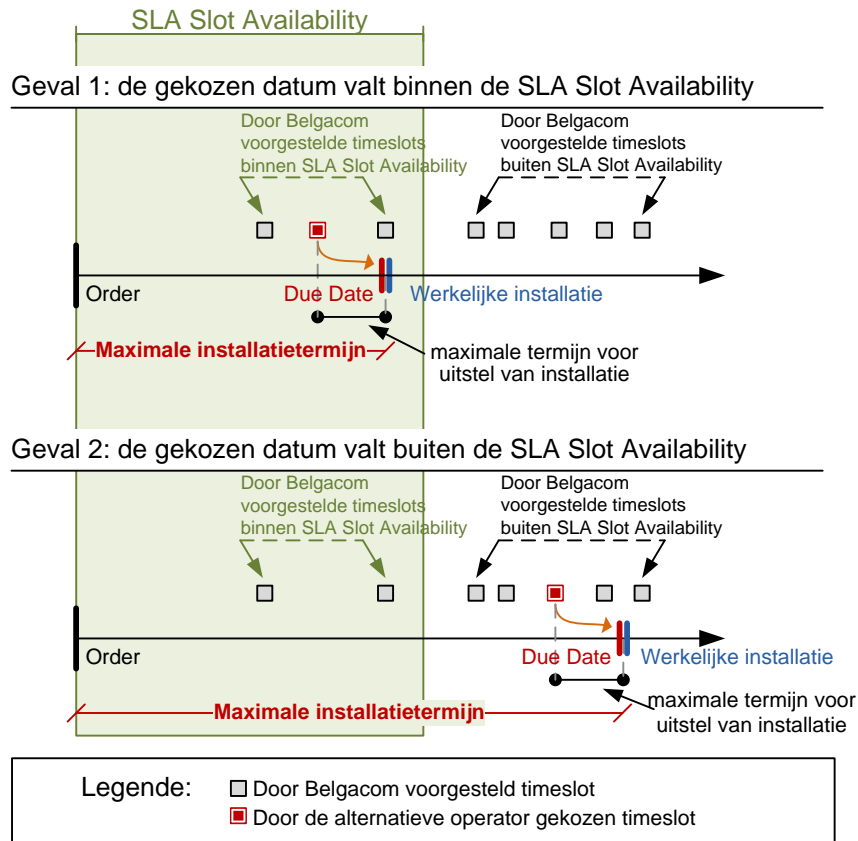
- garanderen dat de gevalideerde installatiedata binnen een redelijke termijn worden verwezenlijkt.

#### *Analyse van de limieten opgelegd in de SLA Slot Availability*

382. Het BIPT merkt op dat de *SLA Slot Availability* slechts één limiet voor 95% bepaalt. Er is dus geen enkele limiet voor 100%. De *SLA Total Provisioning Timer* die tot nog toe werd gebruikt in de vorige herzieningen van de referentieaanbiedingen definieerde drie drempels, met name 95%, 99% en 100%.
383. Het BIPT verbaast zich erover dat Belgacom enkel een limiet voor 95% heeft vastgelegd terwijl het vorige SLA-model er drie omvatte. Zoals overigens in deel 8.2 wordt toegelicht bestaan er sterke gelijkenissen tussen de *SLA Slot Availability* en de *SLA Total Provisioning Timer*. Er is dus geen reden om de intrekking van de twee drempels 99% en 100% te rechtvaardigen. Het BIPT meent dus dat Belgacom de definitie van de *SLA Slot Availability* moet uitbreiden opdat ze rekening zou houden met de drie drempels, met name 95%, 99% en 100%.
384. Door een drempel op 100% vast te leggen kan op zijn minst worden gegarandeerd dat een timeslot wordt voorgesteld binnen een maximumtermijn.

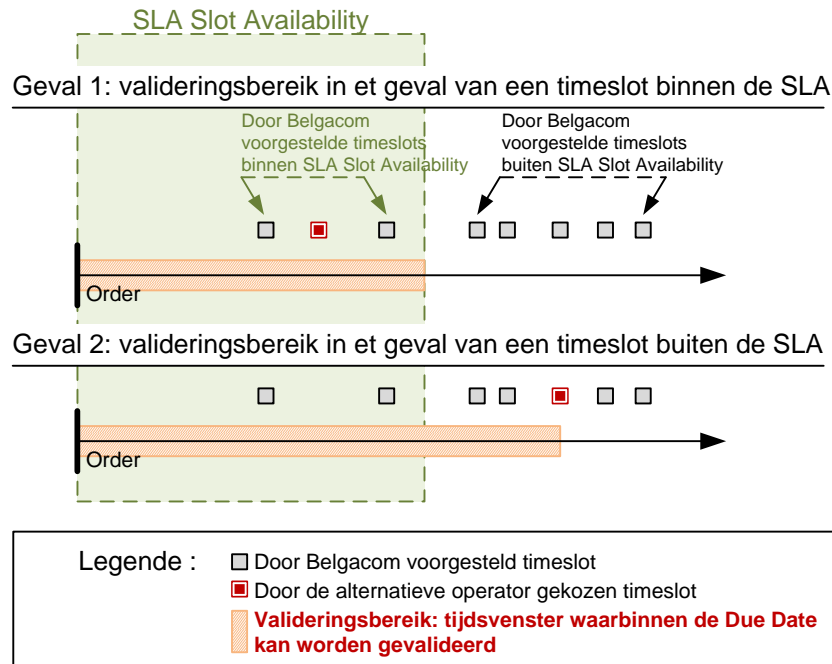
#### *Analyse van de valideringsprocedure*

385. De volgende illustratie toont dat indien de installatiedatum die werd uitgesteld door de valideringsprocedure zo valt dat de termijn tussen die gevalideerde datum en de initieel door de alternatieve operator gekozen installatiedatum (geval van de werkorders met klantenbezoek) of voorgesteld door Belgacom (geval van werkorders zonder klantenbezoek) beperkt is, en in de veronderstelling dat de gevalideerde datum (*Due Date*) niet achteraf wordt gewijzigd door Belgacom of door de alternatieve operator, kan een maximale end-to-end-termijn worden vastgelegd. De illustratie geeft enkel het geval van een order weer met een enig werkorder met klantenbezoek.
386. Ter herinnering, zodra een bestelling wordt bevestigd door de alternatieve operator, zijn vier SLA's van toepassing voor elk order dat wordt gegenereerd, met name de *SLA's Validation Timer, Appointment Kept, Due Date Respected en Done Timer*. De *SLA Slot Availability* is van toepassing op elk werkorder (*work order*) waaruit een order is opgemaakt.



***Figuur 8. Beperking van de installatietermijn door het gebruik van de SLA's Slot Availability, Due Date Respected en Appointment Kept***

387. Teneinde zich ervan te vergewissen dat de valideringsprocedure het mogelijk maakt een uiterlijke installatietermijn vast te leggen, is het nodig om er een tijdslijmiet aan te verbinden. Het is logisch en redelijk om de *SLA Slot Availability* opnieuw aan te wenden om de valideringstermijn te beperken omdat deze als oorspronkelijk doel heeft om een timeslot voor te stellen, en dus een datum, voor installatie binnen een bepaalde termijn. Zo meent het BIPT dat het timeslot gevalideerd door Belgacom ook in de *SLA Slot Availability* moet worden opgenomen (waarbij de start van het order als tijdreferentie wordt genomen). Het valideringsbereik voor de timeslots op basis van de *SLA Slot Availability* wordt weergegeven in geval 1 van de volgende figuur.



**Figuur 9. valideringsbereik van de timeslots**

388. Wanneer de door de alternatieve operator gekozen datum later valt dan de uiterlijke door de *SLA Slot Availability* opgelegde datum, bepaalt deze SLA dat het eerste voorgestelde timeslot vroeger valt dan of gelijk is aan de SRD-datum. Het is dan ook redelijk om Belgacom te verplichten ervoor te zorgen dat de gevalideerde datum deze door de SRD-datum beperkte tijdslimiet in acht neemt. Indien Belgacom een gevalideerd timeslot kan aanbieden binnen de door de *SLA Slot Availability* vastgelegde limieten, kan het ook een gevalideerd timeslot verstrekken binnen het bereik uitgebreid door de SRD-datum na de uiterlijke datum bepaald in de SLA. Deze situatie wordt geïllustreerd in geval 2 van de figuur hierboven.
389. Het BIPT profiteert van zijn besluit om te benadrukken dat het op zijn minst verwacht dat de graad van overeenstemming tussen de gekozen datum en de gevalideerde datum hoog is opdat de gevallen van gevalideerde data die verschillen van de aanvankelijk gekozen slots in de interface *Open Calendar* weinig voorkomen. Zonder die voorwaarde zou het project *Open Calendar* niet nodig zijn.
390. De uitzonderingen waarin de referentieaanbiedingen reeds voorzien zoals de installatie van een lijn met uitvoering van een *Small Network Adaptation (SNA)* waarvoor een specifieke langere installatietermijn geldt, dienen niet te worden onderworpen aan de hierboven vermelde valideringsregels. Deze uitzonderingen voorzien immers reeds in een maximale end-to-end-termijn voor de installatie.

*Beperking van de installatietermijn*

391. Aangezien de valideringsprocedure dus voorziet in maximumtermijnen en overwegende dat een limiet voor 100% van de *SLA Slot Availability* werd bepaald, wordt de maximale installatietermijn vastgelegd volgens deze formules (uitzonderingen - SNA, ... - niet inbegrepen):

*Maximale installatietermijn indien de datum wordt gekozen binnen de SLA Slot Availability = termijn van de SLA Slot Availability*

*Maximale installatietermijn indien de datum wordt gekozen buiten de SLA Slot Availability = termijn tussen de gekozen datum en de datum waarop het order werd gegenereerd (bij de bestelling).*

392. In het geval van werkorders met klantenbezoek ligt de end-to-end-termijn zoals hierboven getoond niet vast omdat deze afhangt van het timeslot gekozen door de alternatieve operator, in tegenstelling tot de *Total Provisioning Timer*<sup>139</sup>. Toch vormt dat geen probleem omdat in alle gevallen de alternatieve operator op zijn minst kan vragen dat de installatie binnen de termijn bepaald in de *SLA Slot Availability for ordered products with visit* valt. Een maximale redelijke installatietermijn kan dus worden gegarandeerd zoals aangetoond in de vorige paragraaf indien de alternatieve operator een van de voorgestelde timeslots aanvaardt binnen de *SLA Slot Availability*. Het BIPT merkt op dat indien Belgacom de gevalideerde datum (*Due Date*) wijzigt, het, conform het besluit in deel 8.4, een vergoeding van het type *Change Date Fee* moet betalen behalve tenzij de klant er rechtstreeks de oorzaak van is. Bijgevolg zal elke wijziging van datum tussen de valideringsdatum en de installatiedatum worden gecompenseerd. Het is ook logisch dat de installatietermijn wordt verlengd wanneer de operator een datum kiest buiten de *SLA Slot Availability* of wanneer hij vraagt om de eerder gevalideerde datum te wijzigen (*Amend*).
393. Bij werkorders zonder klantenbezoek wordt de end-to-end-termijn beperkt door de *SLA Slot Availability for ordered products without visit* zoals geïllustreerd in geval 1 van figuur 8.

---

<sup>139</sup> Bij het tot op heden gebruikte MTS-systeem kan de operator de installatiedatum niet zelf kiezen. Hij kan een voorkeur aangeven maar de keuze van de datum blijft een beslissing van Belgacom.

394. Het BIPT merkt op dat er ook in een end-to-end-termijn wordt voorzien wanneer de installatie niet kan plaatsvinden omdat de klant bijvoorbeeld afwezig was of de afspraak werd gemist. In deze specifieke gevallen wordt een nieuw order gegenereerd en zijn de vijf SLA's<sup>140</sup> van toepassing op het nieuwe order en op de gegenereerde werkorders (zie deel 8.1 voor meer details). Wanneer het gaat om een gemiste afspraak (*Appointment Not Kept*) of niet-naleving van de *Due Date (Due Date Not Respected)*, voorzien de referentieaanbiedingen in compensaties aangezien het gaat om fouten van Belgacom. Het BIPT haalt toch aan dat deze compensaties uitsluitend van toepassing zijn wanneer het percentage met betrekking tot deze SLA's bepaald in de referentieaanbiedingen werd overschreden<sup>141</sup>.

#### *SLA's Appointment Kept en Due Date Respected*

395. Het BIPT verbaast zich erover dat de SLA's *Due Date Respected* en *Appointment Kept* werden vastgelegd op 90%. Wanneer Belgacom een installatiedatum valideert ziet het immers geen reden die Belgacom zou beletten om de interventie die dag uit te voeren. De OLO kiest één van de nog beschikbare tijdsloten van technische interventies om de installatie te laten plaatsvinden en weet reeds bij zijn bestelling dat er een technicus beschikbaar is voor de gekozen installatiedatum. Er moet echter enige tolerantie worden ingebouwd, omdat het bijvoorbeeld kan gebeuren dat een technicus ziek wordt waardoor Belgacom zijn SLA niet kan nakomen. In het huidige geval is het dus redelijk om te zeggen dat wanneer Belgacom zich tot een bepaalde datum verbindt, het in staat moet zijn om die belofte in 95% van de gevallen na te komen. Wordt de installatie op die dag niet uitgevoerd, dan betekent dit dus dat Belgacom niet in staat is geweest om op voldoende efficiënte wijze een timeslot te bepalen.
396. Wanneer de SLA niet wordt nageleefd door Belgacom, ondervindt de alternatieve operator ondanks de compensaties die hij ontvangt, een navenante impact op de markt; hij riskeert niet alleen deze klant te verliezen omdat deze niet tevreden was over de geleverde dienst door de opgelopen vertraging bij de dienstverstrekking. Meer in het algemeen, en indien er sprake zou zijn van herhaalde vertragingen, bestaat het gevaar dat zijn imago verslechtert, wat moeilijk kan worden ingeschat en nog minder gecompenseerd door een lage schadeloosstelling. Gelukkig merkt het BIPT evenwel op dat zolang het XML-bericht DONE niet werd verstuurd (namelijk dat de installatie niet werd afgesloten) noch de installatie noch de lijn worden gefactureerd aan de alternatieve operator.

---

<sup>140</sup> Validation Timer, Done Timer, Slot Availability, Appointment Kept en Due Date Respected.

<sup>141</sup> De bijlage Basic SLA van de referentieaanbiedingen specificeert dat de alternatieve operator pas compensaties mag eisen voor *Due Date Not Respected* en *Appointment Not Kept* wanneer Belgacom de maandelijkse in de referentieaanbiedingen bepaalde percentages niet in acht heeft genomen.

397. Ook de eindklant ondervindt aanzienlijke gevolgen. Hij zal immers niet worden bediend binnen de termijnen die zijn overeengekomen met de operator van zijn keuze en het zou kunnen dat hij ander ongemak ondervindt, bijvoorbeeld onnodig verlov nemen. Hij riskeert dus de verantwoordelijkheid spontaan af te schuiven op zijn operator, terwijl deze laatste op geen enkele manier kan ingrijpen. De uitkomst van een dergelijke ervaring van de klant is doorgaans fataal voor de operator; de klant verlaat de operator en keert terug naar Belgacom.
398. De klantenervaring is een fundamenteel element in het proces van strategische marketing van elke operator. Belgacom wijkt ook niet af van de regel en laat in zijn verslag betreffende maatschappelijk verantwoord ondernemen 2009<sup>142</sup> duidelijk verstaan dat het daarvan een van zijn prioriteiten maakt via zijn benadering van *Care and Ease*. Bovendien heeft Belgacom tijdens de vergadering van 20 mei 2010 aan het BIPT laten weten dat er maar twee SLA's aan compensatie onderworpen zijn (*Appointment Kept* en *Due Date Respected*) omdat dit volgens Belgacom de enige SLA's zijn die een weerslag hebben op de klant. In zijn reactie op de raadpleging van 9 november 2010 benadrukt Belgacom opnieuw het belang van de klant. Dit steunt het BIPT in zijn geloof dat de ervaring die de klant heeft, essentieel is en dat het noodzakelijk is om de klant een positieve ervaring te bezorgen.
399. Het BIPT concludeert dat de impact op de alternatieve operator en op de eindklant van een niet-naleving van de SLA's *Due Date Respected* en *Appointment Kept* groot kan zijn. In zijn reactie op de raadpleging van 9 november 2010 erkent Belgacom dat de SLA voor 90% weinig ambitieus is en dat een waarde van 95% realistischer lijkt.
400. Vandaag is het zelfs met een limiet voor 95% voor de SLA's *Due Date Respected* en *Appointment Kept* problematisch om een maximale installatietermijn in te voeren omdat de alternatieve operatoren nog steeds geen volledige garantie hebben wat betreft de installatietermijn voor al hun verzoeken om installatie. Voor 5% van de orders kan Belgacom immers niet de voorgeschreven termijn in acht nemen, waardoor een groot risico ontstaat in hoofde van de alternatieve operatoren dat enerzijds de installatietermijn voor 5% van de orders wordt verlengd en dat ze anderzijds geen compensatie kunnen genieten wanneer het aantal niet-nagekomen orders lager is dan 5%. Het BIPT spreekt zich niet uit over dat punt in dit besluit maar zal er aandachtig voor blijven.

#### *Verlenging van de installatietermijnen*

401. Wat betreft de installatietermijn definiëren de referentieaanbiedingen door Belgacom aangepast aan het *Open Calendar*-proces beoogd in dit ontwerpbesluit een SLA *Slot Availability* als volgt:

---

<sup>142</sup> Het verslag betreffende maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) van 2009 is beschikbaar op het adres: [http://www.belgacom.com/group/7/CSR\\_reporting/nl/CSR\\_reporting.html](http://www.belgacom.com/group/7/CSR_reporting/nl/CSR_reporting.html)

Soort van bestelling (ordered product)	SLA Slot Availability
<b>Without visit</b>	10 werkdagen voor 95% van de werkorders
<b>With visit</b>	15 werkdagen voor 95% van de werkorders

402. In zijn reactie op de raadpleging van 9 november 2010 geeft Belgacom aan dat het Platform flexibelere regels wilde hebben voor voorspelbaar volume (*forecast*) in ruil waarvoor Belgacom flexibelere SLA-regels zou kunnen krijgen. Daarom heeft Belgacom de *SLA Slot Availability* als hierboven heeft gedefinieerd. In zijn brief van 18 maart 2011 weerlegt het Platform dat het heeft aanvaard om de SLA's voor de installatie van lijnen te verzachten<sup>143</sup>.
403. In zijn reactie op de raadpleging van 9 november 2010 heeft Belgacom ook aangegeven dat zodra *Open Calendar* zou worden gebruikt door de alternatieve operatoren, het de installatietermijnen van 10 en 8 werkdagen (respectievelijk voor de installaties met en zonder klantenbezoek) niet zou kunnen in acht nemen die zijn bepaald in de vorige versie van de referentieaanbiedingen omdat de invoering van *Open Calendar* het belet de *early detection*-procedure te gebruiken<sup>144</sup>. Deze procedure bestaat er volgens Belgacom in om de aanvankelijk buiten de SLA geplande orders te herplannen zodat deze orders de SLA in acht nemen. Volgens de indicaties verstrekt door Belgacom in zijn reactie op de raadpleging van 9 november en bevestigd door de cijfers verstrekt aan het BIPT op 30 maart 2010, merkt het BIPT op dat het maximumaantal van herplande orders op basis van de procedure *early detection* 2% bedraagt. Dat betekent bijgevolg dat naar aanleiding van de opheffing van deze procedure, Belgacom meent dat het deze orders moet kunnen herplannen binnen een niet-voorbehouden zone van capaciteit.
404. Zoals Belgacom heeft aangetoond in de informatie verstrekt aan het BIPT via e-mail op 30 maart 2011, kunnen slechts twee opties worden overwogen:
- ofwel wordt in een vaste meercapaciteit voorzien,
  - ofwel door de gemiddelde duur van de installatietermijnen te verhogen.

<sup>143</sup> Het Platform heeft geantwoord aan het BIPT op 18 maart 2011 door te verwijzen naar de commentaren van het Platform op het IT Protocol betreffende Open Calendar: "SLA: in their documents, Belgacom is already mentioning the proposed SLA values - which have been discussed during the workshops between, Platform and Belgacom - i.e.: 15 WD for an install with visit - 10 WD for an install without visit. The Platform agreed with Belgacom that this would be the topic of the consultation. Hence these SLA parameters must be defined as indicative. The Platform does not see why the current values for the SLA would change, certainly not for the without visit (8 WD) as there's no change in the processes for these cases."

<sup>144</sup> Meer details betreffende deze *early detection*-procedure worden verstrekt in deel 8.4.

405. Enkel de tweede optie zou in overweging moeten worden genomen volgens Belgacom omdat de eerste a priori een verspilling van capaciteit met zich lijkt te brengen.
406. Het maximumaantal door Belgacom herplande orders is, volgens het BIPT, nagenoeg verwaarloosbaar en de opheffing ervan in het *Provisioning*-proces zal waarschijnlijk slechts een heel kleine impact hebben op de installatietermijnen. Om dat aan te tonen neemt het BIPT een hypothetische en volkomen onevenredige veiligheidsmarge van 400% om rekening te houden met een hypothetische toename van de hierboven vermelde herplanningsgraad. Aangezien de herplanningsgraad 2% bedroeg, rekening houdend met de veiligheidsmarge van 400% zou de installatietermijn moeten worden verhoogd met  $2\% * 400\% = 8\%$ . Dat betekent dat de installatietermijn van 8 dagen zou moeten worden verlengd tot 8,7 dagen en dat de termijn van 10 dagen zou moeten worden verlengd tot 10,8 dagen. Deze stijging met 1 werkdag is veel lager dan wat Belgacom vraagt, namelijk een verlenging met 2 en 5 werkdagen<sup>145</sup> respectievelijk in het geval zonder en met klantenbezoek.
407. Het BIPT merkt eveneens op dat Belgacom in zijn e-mail van 30 maart 2011 de capaciteitsstijging rechtvaardigt op basis van fictieve gegevens in tegenstelling tot de hier voorgestelde argumentatie. Het BIPT meent dat deze fictieve gegevens geenszins de stijging van de termijn van 2 werkdagen rechtvaardigen in geval van installaties zonder bezoek en van 5 werkdagen in geval van installaties met bezoek. Het gebruik van exacte becijferde data met een veiligheidsmarge zoals het BIPT gebruikt in dit deel, toont integendeel de onevenredige en niet-redelijke aard van de verlenging van de door Belgacom gevraagde installatietermijn.
408. Op basis van figuur 6 merkt het BIPT overigens op dat de momenteel op het terrein vastgestelde installatietermijn (werkelijke termijn) gemiddeld<sup>146</sup> lager<sup>147</sup> is dan 8 werkdagen voor 95% van de installaties zonder bezoeken. De termijn is gemiddeld minder dan 10 werkdagen voor 95% van de installaties met bezoek. Het BIPT meent dus dat de verlenging van de termijn van 8% bijgevolg redelijker is.

---

<sup>145</sup> Belgacom wenst de installatietermijnen van 8 tot 10 werkdagen voor de installaties zonder bezoek en van 10 tot 15 werkdagen voor de installaties met bezoek te verlengen.

<sup>146</sup> Rekening houdend met de installatietermijnen van 95% voor elke maand van het jaar 2010 bedraagt het gemiddelde van die individuele waarden 8 werkdagen.

<sup>147</sup> Een termijn van 8 dagen op 95% betekent dat de termijn minder is dan 8 dagen voor 95% van de uitgevoerde installaties. Voor sommige kan een termijn van 2 dagen gelden maar de termijn heeft nog nooit 8 dagen overschreden voor 95% van de installaties.



409. Ter herinnering: de installatietermijnen uit de vorige versie van de referentieaanbiedingen die door het BIPT is goedgekeurd, werden opgelegd krachtens het besluit van de Raad van het BIPT van 21 november 2007<sup>148</sup>. In dit besluit van november 2007 is herhaaldelijk melding gemaakt van het feit dat de termijnen die Belgacom voorstelt, reeds te lang waren en niet de werkelijkheid op het terrein weerspiegelden. Uit een statistische analyse in dat besluit is overigens gebleken dat de werkelijke installatietijden duidelijk korter waren dan de voorgestelde waarden.
410. Deze analyse, versterkt door de invoering en de maturiteit van het NTP- en *Full VP*-projecten hebben aldus het BIPT ertoe gebracht in 2007 te besluiten dat de *Timers* inzake installatie geleidelijk aan neerwaarts zouden moeten worden herzien, totdat ze de waarden vermeld in de kolom "*Total Provisioning Timer*" van de volgende tabel hebben bereikt.
411. Op basis van de hierboven uitgewerkte berekening die rekening houdt met de intrekking van de procedure *early detection* aanvaardt het BIPT een verlenging van de waarden *SLA Slot Availability* ten opzichte van de vorige *SLA Total Provisioning Timer* met ongeveer 8% om rekening te houden met de verdwijning van de procedure *early detection*. De *SLA* wordt afgerond tot op een geheel getal.
412. De wijziging van de *SLA Slot Availability* houdt eveneens rekening met de analyse uitgevoerd in de paragrafen 382 tot 384 waaruit de noodzaak is gebleken om de drie drempels te gebruiken van de *SLA Total Provisioning Timer*, namelijk 95%, 99% en 100%. De waarden van die *SLA* bepaald voor elk van deze drempels werden aangepast om rekening te houden met de toename van 8% van de installatietermijn.

**Tabel 2: aanpassing van de SLA Slot Availability**

Type	% <sup>149</sup>	Total Provisioning Timer (werkdagen)	Slot Availability (werkdagen)
<b>Without visit</b>	95%	8	9
	99%	18	19
	100%	42	45
<b>With visit</b>	95%	10	11
	99%	20	22
	100%	42	45

<sup>148</sup> Besluit van de Raad van het BIPT van 21 november 2007 met betrekking tot BRUO & BROBA Forecasting & SLA: <http://www.ibpt.be/ShowDoc.aspx?objectID=2542&lang=nl>

<sup>149</sup> Percentage van de werkorders.

413. Het BIPT meent dat de toename van de installatietermijnen de alternatieve operatoren zal beïnvloeden en in ruil verwacht het van Belgacom dat het de installaties met een uitstekende kwaliteit verstrekt.
414. De nieuwe versie van de referentieaanbiedingen besproken in dit besluit verplicht ook tot het gebruik van de SLA *Slot Availability* voor de orders die via het MTS-systeem gaan<sup>150</sup> (zie delen 4.2.3.2, 4.1.1.3.2 en 4.1.1.3.2 van de bijlage *Basic SLA* van de respectieve referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2). In zijn voorstel heeft Belgacom dezelfde termijnen gedefinieerd als deze van toepassing in het kader van *Open Calendar*. Wetende dat in het kader van de orders via het MTS-systeem, de momenteel door Belgacom toegepaste procedures onveranderd blijven<sup>151</sup>, meent het BIPT dat er geen enkele objectieve reden is voor Belgacom om de installatietermijnen te verlengen. Het BIPT meent dus dat de installatietermijnen die tot op heden werden opgelegd door de SLA Total Provisioning Timer ook van toepassing zouden moeten zijn op de SLA *Slot Availability* voor de orders die werden verstuurd door het MTS-systeem. Om de alternatieve operatoren evenwel aan te zetten om zo snel mogelijk over te schakelen op de oplossing *Open Calendar* aanvaardt het BIPT om de SLA *Slot Availability* op hetzelfde niveau te brengen als dat gebruikt in het kader van *Open Calendar* (cf. Tabel 2).

#### Conclusie van het BIPT

415. Tot slot heeft de analyse van het BIPT aangetoond dat de valideringsprocedure alsook de huidige definities van de nieuwe SLA's ingevoerd door Belgacom in de weg staat van een garantie van een maximale installatietermijn. Overigens is uit diezelfde analyse gebleken dat de verlenging van de termijnen gevraagd door Belgacom niet redelijk was. Op basis daarvan heeft het BIPT de nodige aanpassingen gedefinieerd en vraagt het aan Belgacom om de delen 4.2, 4.1.1 en 4.1.1 (*Provisioning*) van de bijlage *Basic SLA* van de respectieve aanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 als volgt aan te passen:
- 415.1. De door Belgacom via het XML-bericht VALIDATE gevalideerde datum moet ook conform de SLA *Slot Availability* zijn. Wanneer de alternatieve operator echter een timeslot kiest dat later dan de maximale door de SLA *Slot Availability* bepaalde datum valt, moet de gevalideerde datum vroeger vallen dan of gelijk zijn aan het gekozen timeslot.
- 415.2. De *timers* van de SLA's *Slot Availability* bepaald in de delen 4.2.3.1/4.2.3.2, 4.1.1.3.1/4.1.1.3.2 en 4.1.1.3.1/4.1.1.3.2 van de bijlage *Basic SLA* van respectievelijk de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 zullen als volgt worden gewijzigd:

---

<sup>150</sup> Het MTS-systeem (Message Transfer System) is het bestelsysteem dat tot op heden wordt gebruikt. Het werkt op basis van de verzending van XML-berichten.

<sup>151</sup> In tegenstelling tot het systeem *Open Calendar* aan de hand waarvan de alternatieve operator een installatiedatum kan kiezen, stelt Belgacom hier zelf de installatiedatum voor.

Type	% <sup>152</sup>	Slot Availability Timer (werkdagen)
<b>Without visit</b>	<b>95%</b>	<b>9</b>
	<b>99%</b>	<b>19</b>
	<b>100%</b>	<b>45</b>
<b>With visit</b>	<b>95%</b>	<b>11</b>
	<b>99%</b>	<b>22</b>
	<b>100%</b>	<b>45</b>

416. Ten slotte verplicht het BIPT Belgacom om de SLA's *Due Date Respected* en *Appointment Kept* aan te passen door het maandelijkse streefpercentage op te trekken van 90% naar 95%. Deze aanpassing zal worden doorgevoerd in de delen 4.2., 4.1.1. en 4.1.1. van de *Basic SLA*-bijlage van de respectieve aanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2.

## 8.6 GEDOCUMENTEERDE VERSLAGEN VOOR DE BEREKENINGEN VAN SLA'S

### Probleemstelling

417. Volgens het geldende regelgevingskader is Belgacom onderworpen aan een transparantieplichting en moet het bijgevolg de waarden van de meetindicatoren (KPI's) publiceren opdat het BIPT kan nagaan of Belgacom wel degelijk zijn verplichtingen vervult die worden geregeld door de voorwaarden van de SLA's die in de referentieaanbiedingen zijn vastgesteld.
418. De gegevens die door Belgacom worden verstrekt, stellen het BIPT niet in staat om de KPI's te meten met zijn eigen middelen en zo te discussiëren over de relevantie van de berekening die door Belgacom wordt gemaakt.

### Analyse van het BIPT

419. Indien het BIPT zelf in staat zou zijn om de KPI's voor de BRxx-referentieaanbiedingen te berekenen aan de hand van brutogegevens, zou het de door Belgacom gepubliceerde waarden kunnen controleren. Vandaag kan het dat niet.
420. Om transparanter te zijn ten opzichte van het BIPT is deze laatste van mening dat een gedetailleerd verslag van alle bestellingen met daarin alle informatie die nodig is om de KPI's te berekenen moet ter beschikking worden gesteld van het BIPT.

<sup>152</sup> Percentage van de werkorders.

421. Tijdens de raadpleging van 9 november 2010 had het BIPT aan de alternatieve operatoren gevraagd welke soorten gegevens zij noodzakelijk vonden om op te nemen in de aan Belgacom gevraagde informatie. Op basis daarvan heeft het BIPT een lijst van de meest relevante gegevens opgesteld. Het verslag zal in de vorm van een gestructureerde tabel worden opgesteld en zal ten minste de volgende gegevens omvatten:
- **voor elk order:** operator, CID, order ID, product, besteldatum, bezoek noodzakelijk (j/n), Service Requested Date (SRD), datum van verzending van het bericht VALIDATE XML, datum van verzending van het XML-bericht DONE
  - **voor elk werkorder (*work order*) waaruit het order is opgebouwd:** met/zonder bezoek (j/n), korte omschrijving van het werkorder, eerste voorgestelde tijdslot, gekozen datum (indien met bezoek), bevestigde datum, datum van uitvoering van het werkorder. Wanneer een werkorder werd gewijzigd (bv. via een AMEND XML) zonder dat een nieuw werkorder wordt gegenereerd<sup>153</sup>, zal Belgacom ook de nieuwe voorgestelde datum, de nieuwe gekozen datum en de reden voor deze wijziging meedelen.
422. De verstrekking van de hiervoor omschreven data is evenredig omdat deze de minimaal noodzakelijke gegevens vormen om de SLA's met betrekking tot *provisioning* te controleren. Bovendien is dit verzoek redelijk omdat het gaat om een geïnformateerde verwerking van de gegevens in de verschillende XML-berichten die worden uitgewisseld tussen Belgacom en de alternatieve operatoren of op zijn minst de datum waarop deze berichten werden uitgewisseld. Belgacom moet overigens een gelijkaardige bewerking uitvoeren om de gepubliceerde KPI's te berekenen.
423. In zijn reactie op de raadpleging van 9 november 2010 geeft Belgacom aan dat de alternatieve operatoren in staat zijn om deze metingen uit te voeren op basis van de uitgewisselde XML-berichten. Ondanks alles heeft het BIPT vastgesteld dat de operatoren niet concreet in staat waren om zelf alle kwaliteitsindicatoren te berekenen naar aanleiding van de vertrouwelijke informatie overgezonden aan het BIPT op 27 mei 2011. Het BIPT merkt dan ook op dat enkel Belgacom een verslag van brutogegevens kan samenstellen.

---

<sup>153</sup> In de e-mail van Belgacom van 3 mei 2010 bevestigt het dat een wijziging van datum niet noodzakelijk leidt tot een verdubbeling van het werkorder. Die e-mail detailleert overigens de verschillende mogelijke gevallen.

424. In zijn antwoord van 22 april 2011 op de vragen van het BIPT van 11 april 2011 heeft Belgacom geantwoord dat de KPI-verslagen die het momenteel publiceert voor elke periode worden gegenereerd op basis van de informatie in de XML-berichten verstuurd aan en ontvangen van de alternatieve operatoren. De tool *MTS Tracking Tool* is een tool die een analyse van de informatie in de XML-berichten uitvoert. Belgacom geeft als voorbeeld de berekening van de *Done Timer* waarvoor het de datum opzoekt waarop de XML is binnengekomen en de datum van verzending van het XML-bericht DONE. Het verschil tussen deze twee data vormt de *Done Timer*. Belgacom geeft ook aan dat de *MTS Tracking Tool* brutogegevens verstrekt die deels automatisch of soms manueel worden verwerkt. Deze informatie bevestigt dus de redelijke en evenredige aard van de remedie omdat een dergelijke tool reeds bestaat.
425. Zodra Belgacom bovendien een verslag levert met de brutogegevens kan het ook gemakkelijk worden beoogd om deze gegevens per operator te filteren. Wetende dat voor een dergelijke verrichting slechts een klein beetje meer werk<sup>154</sup> is vereist, vraagt het BIPT aan Belgacom om aan elke alternatieve operator de hem betreffende brutogegevens te verstrekken.
426. Ten slotte betwist Belgacom in zijn reactie op de raadpleging van 9 november 2010 de overdracht van de werklast en van de kosten van deze verrichting van de alternatieve operatoren aan Belgacom. Belgacom kan een voorstel voor vergoeding doen in het kader van het nieuwe kostenmodel. Toch wijst het BIPT erop dat rekening zal moeten worden gehouden met de opmerking in de paragraaf 423 bij de uitwerking van het vergoedingsvoorstel.

#### Conclusie van het BIPT

427. Om de transparantie te verbeteren en het BIPT tegelijk met de alternatieve operatoren in staat te stellen de door Belgacom gepubliceerde KPI's doeltreffend te controleren, vraagt het BIPT aan Belgacom om het een verslag te verstrekken in de vorm van een Excel- of CSV-bestand<sup>155</sup> waarin per operator de informatie vermeld staat die nodig is voor de controle van de diverse SLA's. De soorten gegevens die zullen worden verstrekt in dat verslag worden gedetailleerd in paragraaf 421.
428. Elk verslag zal vervolgens per operator worden geïndividualiseerd, waardoor slechts alle bestellingen van de betrokken operator zullen worden vermeld, en zal door Belgacom aan hem individueel en vertrouwelijk worden overgezonden.
429. Die verslagen zullen worden overgezonden aan de hierboven beoogde partijen op maandbasis op hetzelfde ogenblik waarop de KPI's worden gepubliceerd.

---

<sup>154</sup> In een Excel-bestand is het bijvoorbeeld gemakkelijk om te filteren, en dus de gegevens uit te trekken op basis van een specifieke kolom van de tabel (bv. de naam van de operator).

<sup>155</sup> CSV: Comma Separated Values = gestructureerd bestand waarvan de waarden door komma's worden gescheiden.

430. Dat besluit zal worden voorgesteld in de bijlage *Basic SLA* van de diverse referentieaanbiedingen.

## 8.7 BESCHIKBAARHEID VAN DE E-TOOLS

### Probleemstelling

431. De alternatieve operatoren klagen dat de systemen van het type e-tool vaak onbeschikbaar zijn en dat dit hen en hun klanten nadeel berokkent. Tussen januari 2010 en september 2010 is dit bijvoorbeeld reeds 5 keer voorgevallen.
432. Zij wensen daarom dat er in de referentieaanbiedingen een SLA wordt ingevoerd voor de beschikbaarheid en nauwkeurigheid van de IT-systemen.

### Analyse van het BIPT

433. Indien de benodigde systemen voor het valideren van een consument (via de LLU Inquiry tool), voor het aanmaken van een bestelling of voor de registratie van een defect op de lijn niet toegankelijk zijn, wordt een cruciale stap in de processen van de alternatieve operatoren geblokkeerd. In dit geval zou een mogelijke klant van de alternatieve operatoren kunnen afzien van het bestellen van een abonnement bij deze alternatieve operator.
434. Door het herhaalde uitvallen van de systemen verliezen de operatoren dus huidige en potentiële klanten. Daarenboven loopt het imago van de alternatieve operator onherstelbare schade op aangezien reeds bij de bestelling problemen optreden vis-à-vis de klant. De impact op de markt is groot.
435. Wegens het desastreuze effect dat het wegvallen van deze *e-tools* heeft op de bestellingsprocedure en de herstellingprocedure van de alternatieve operatoren, ziet het BIPT zich genoodzaakt om ook een SLA voor beschikbaarheid van de systemen in te voeren.
436. Volgens Belgacom in zijn reactie op de raadpleging van 9 november 2010 tonen deze cijfers dat, in tegenstelling tot wat de alternatieve operatoren beweren, de systemen van het type e-tools niet vaak onbeschikbaar zijn. Het toont ook dat de dienstniveaus beter zijn voor de alternatieve operatoren dan voor *Retail*. Daarnaast is er steeds, volgens Belgacom, een alternatieve back-upoplossing (XML, web & *helpdesk*) beschikbaar in het geval van problemen. Een vereiste van SLA is daarom niet overduidelijk onmisbaar volgens Belgacom. Indien Belgacom in het definitieve besluit wordt verplicht om een SLA toe te passen op de e-tools, meent Belgacom dat het de facturering voor het gebruik ervan moet kunnen aanrekenen aan de alternatieve operatoren en bepaalde beperkingen moet kunnen opleggen.

437. Wat dat laatste betreft, merkt het BIPT op dat de tools van het type e-tools worden opgenomen in een IT-mark-up. De alternatieve operatoren dragen dus financieel bij tot deze tools via maandelijkse bijdragen voor lijnhuur.
438. Het BIPT merkt ook op dat de referentieaanbiedingen van bepaalde historische Europese operatoren bindende waarden van beschikbaarheid en/of responstijd aangeven (onder andere Frankrijk<sup>156</sup> en Spanje<sup>157</sup>), wat Belgacom momenteel niet doet.
439. Belgacom merkt overigens op dat het vrijwillig op 1 september 2010 nieuwe processen voor support, monitoring en communicatie heeft gelanceerd specifiek voor de alternatieve operatoren alsook voor de gereguleerde en niet-gereguleerde wholesaleproducten. Kortom, deze nieuwe processen breiden de steun verschaft aan de alternatieve operatoren voor de kritieke IT-systemen uit tot buiten de werkuren, versterken de alarmsystemen en gebruikte monitoringtools voor de e-tools op wholesaleniveau en maken de melding van *outages* aan de alternatieve operatoren en de escalatie ervan bij Belgacom sneller en doeltreffender. Het BIPT stelt de invoering van dergelijke processen op prijs maar deze bieden geen enkele bindende garantie aan de alternatieve operatoren wat betreft het niveau van betrouwbaarheid van de operationele bijstandssystemen, en in het bijzonder deze gebruikt voor de uitvoering van de lijnbestellingen.
440. Het BIPT is van mening dat er een aantal cruciale IT-sytemen zijn waar de consument rechtstreeks mee in aanraking komt:
- LLU Inquiry tool
  - XDSL availability tool
  - Ordering XML
  - E-troubleshooting
  - E-order forms
  - en heel binnenkort *Open Calendar*
441. Deze systemen worden ook door Belgacom als cruciaal bestempeld in zijn brief van 24 augustus 2010. Belgacom heeft hiervoor een monitoring opgezet die ervoor moet zorgen dat alle *downtime*-problemen binnen de 4 u opgelost worden.

---

<sup>156</sup> [http://www.orange.com/fr\\_FR/reseaux/documentation/att00016987/Offrededegroupage\\_24janvier2011.pdf](http://www.orange.com/fr_FR/reseaux/documentation/att00016987/Offrededegroupage_24janvier2011.pdf)

<sup>157</sup> [http://www.cmt.es/es/documentacion\\_de\\_referencia/ofertas\\_mayoristas\\_reguladas/anexos/Texto\\_consolidado\\_OBA\\_abril\\_2011.pdf](http://www.cmt.es/es/documentacion_de_referencia/ofertas_mayoristas_reguladas/anexos/Texto_consolidado_OBA_abril_2011.pdf)

442. Het BIPT is van mening dat het opleggen van een SLA-verplichting betreffende de maximale *downtime* per maand voor de systemen waar de klant rechtstreeks mee in contact komt gerechtvaardigd is gezien de rechtstreekse impact op de klant. Een maandelijkse downtime van 4 uur lijkt hierbij redelijk als gevallen van force majeure en onderhoudswerken (*software releases* inbegrepen) die minstens 3 dagen op voorhand aangekondigd worden via het Flash-communicatiekanaal buiten beschouwing gelaten worden. Deze 4 u komt overeen met één grote panne per maand of meerdere kleine pannes volgens de reeds voorziene reparatietermijnen van Belgacom voor cruciale IT-systemen.
443. Het BIPT meent ook dat de SLA uitsluitend van toepassing moet zijn op de software- en hardwarematige onderdelen van de voormelde e-tools. De onbeschikbaarheid gelinkt aan de gevallen van overmacht zoals waterschade of een storing van het internetnetwerk worden niet in beschouwing genomen in de SLA. De geplande onbeschikbaarheid door onderhoudswerken (*software releases* inbegrepen) worden evenmin in beschouwing genomen bij de berekening van de SLA. Indien de toegang tot de e-tools daarentegen noodzaakt om via een portal te gaan, wordt die portal opgenomen in de SLA omdat hij dan een toegangspunt vormt dat niet kan worden omzeild.

#### Conclusie van het BIPT

444. Het BIPT vraagt dus aan Belgacom om een SLA in te voeren in verband met de beschikbaarheid van de e-toolsystemen in de bijlage *Basic SLA* van de diverse referentieaanbiedingen. Deze SLA zal vastgelegd worden op 4 u maximale *downtime* per maand uitgezonderd voor de gevallen van force majeure of onderhoudswerken die minstens 3 dagen op voorhand aangekondigd worden via het Flash-communicatiekanaal. Deze SLA is van toepassing op de software- en hardwarematige onderdelen van de volgende kritieke e-tools (portal inbegrepen indien noodzakelijk voor toegang):
- LLU Inquiry tool
  - XDSL availability tool
  - Ordering XML
  - E-troubleshooting
  - E-order forms
  - Open Calendar
445. Bovendien zal een eenvoudige en efficiënte KPI worden ingevoerd om de evaluatie van de SLA mogelijk te maken.



## 8.8 UNDERRUN/OVERRUN

### Probleemstelling

446. De alternatieve operatoren vinden de consequenties van *underrun/overrun* beschreven in appendix B.5. “*Description of the forecasting process*” in annex P&O van alle referentieaanbiedingen niet duidelijk genoeg.

### Analyse van het BIPT

447. In het geval van een zware *underrun*, waarbij het werkelijke volume meer dan 20% lager ligt dan het geforceerde volume en één begunstigde daar de oorzaak van is, behoudt Belgacom zich het recht om de *forecasts* van die begunstigde voor de komende drie maanden bij te sturen indien dit noodzakelijk zou blijken.
448. In het geval van een *overrun*, waarbij het werkelijk aangevraagde volume groter is dan het geforceerde volume zullen alle begunstigden tot het einde van de maand gebruik maken van de *best effort* opleveringskalender van Belgacom zelf.
449. Het BIPT deelt echter de mening van de alternatieve operatoren over het feit dat de definities van de *underruns* en *overruns* niet voldoende expliciet zijn en dat de definities voor interpretatie vatbaar zijn. Bijgevolg is het BIPT van mening dat Belgacom de regels inzake *underrun* en *overrun* meer moet detailleren en verduidelijken.

### Conclusie van het BIPT

450. Om elk gevaar voor interpretatie van de definities en van de gevolgen van de *underruns* en *overruns* uit te schakelen, vraagt het BIPT aan Belgacom om de delen bijlage B.5. *Description of the forecasting process* van de P&O-bijlage van de diverse referentieaanbiedingen meer en met de grootst mogelijke precisie uit te leggen.

## 8.9 UNIFORME VERSPREIDING (1)

### Probleemstelling

451. Het aantal bestelorders vanwege de alternatieve operatoren die onder de voorwaarden van de SLA's kunnen vallen, zijn onderworpen aan een dagelijkse beperking van 10% van het maandelijkse verwachte volume (*forecast*) als gevolg van het besluit van het BIPT van 21 november 2007<sup>158</sup>.
452. Tijdens de voorafgaande raadpleging over OC hebben de operatoren daarop gereageerd door te zeggen dat de eis van een uniforme verspreiding van de bestelorders, zoals gecorrigeerd in het deel 8.10 van dit document volgens hen onevenredig is.

---

<sup>158</sup> Besluit van de Raad van het BIPT van 21 november 2007 met betrekking tot BRUO & BROBA Forecasting & SLA: <http://www.ibpt.be/ShowDoc.aspx?objectID=2542&lang=nl>

Analyse van het BIPT

453. In het nieuwe *Open Calendar*-systeem levert Belgacom aan de alternatieve operator een reeks beschikbare tijdstippen (*timeslots*) binnen een timeslot dat vastgesteld is in de SLA *Slot Availability*. Deze beschikbare tijdstippen zijn vastgesteld door Belgacom op basis van beslissingen die eraan eigen zijn, zoals de interventies die reeds elke dag zijn gepland, de uit te voeren werkopdrachten, de beschikbaarheid van de technici, enz.
454. Dankzij het tijdsvenster dat vastgelegd is in de SLA *Slot Availability* kan Belgacom dus binnen een zekere limiet alle lijnbestellingen uniform spreiden. Als de alternatieve operatoren echter een te groot volume aan lijnen bestellen gedurende verschillende opeenvolgende dagen, zou Belgacom dat volume niet meer uniform kunnen spreiden over de maand wegens de limiet die door de SLA *Slot Availability* wordt opgelegd.
455. Bovendien is de invoering van nieuwe mechanismen, zoals de verlenging van de SLA *Slot Availability* voor bestellingen die de drempel van 10% overstijgen of de toepassing van het mechanisme van *Service Requested Date* mét behoud van de toepassing van de *provisioning*-SLA met uitzondering van *Slot Availability*, volgens het BIPT niet evenredig. Dergelijke mechanismen zouden immers leiden tot een enorme complexiteit bij het opstellen van de toepassingsvoorwaarden, alsook bij de naleving van deze verplichtingen en de verificatie van die naleving (bv. complexiteit in de berekeningen of bij het bepalen van de bestellingen die onder de voorwaarden van de SLA's vallen).
456. Het BIPT acht het dus redelijk om het dagelijkse volume van de alternatieve operatoren te beperken. Deze dagelijkse limiet is reeds vastgesteld in het besluit van het BIPT van 21 november 2007 met betrekking tot "*Forecasting en SLA*" op basis van de volgende rechtvaardiging:

*"Op bepaalde dagen van de week (zoals zaterdag) is de verkoop nu éénmaal hoger dan op andere dagen waardoor een gelijkmatige spreiding over alle werkdagen van de week sowieso onrealistisch is. [...] Daarnaast moeten alternatieve operatoren de mogelijkheid hebben om promotiecampagnes te lanceren op het moment dat zij verkiezen. Een dergelijke beperking op de dagelijkse volumes kan in dat opzicht belemmerend zijn voor de concurrentie op de markt. [...] Een maand telt gemiddeld 21 werkdagen, dus er wordt elke werkdag ongeveer 5% van het maandvolume aangevraagd. Op maandag en na feestdagen kan dit volume waarschijnlijk bijna dubbel zoveel zijn aangezien er tijdens het weekend en/of feestdag ook verkoop mogelijk is via winkels of onlineverkoop en deze vaak hoger ligt dan gedurende de week."*

457. Er werd in dat besluit geconcludeerd dat een maximaal dagelijks volume gelijk aan 10% van het verwachte maandelijkse volume een goed compromis is om te voldoen aan de vraag van de alternatieve operatoren zonder een al te zware verplichting aan Belgacom op te leggen. De volumes buiten deze limieten worden behandeld volgens het systeem van *Best Effort*.

### Conclusie van het BIPT

458. De voorgaande analyse laat de complexiteit zien die zou ontstaan door een verandering van regels. Bovendien zijn de waarden waarover in het kader van het besluit van 21 november 2007 is onderhandeld, behouden in de huidige referentieaanbiedingen. Het BIPT is van mening dat deze limiet van 10% van het verwachte maandelijkse volume (*forecast*) de operatoren enige flexibiliteit laat terwijl Belgacom de garantie krijgt dat het zijn middelen uniform kan spreiden. Er is dus geen objectieve reden om te zeggen dat een uniforme verspreiding onevenredig is. Het BIPT is bijgevolg van mening dat op dit ogenblik geen enkele wijziging mag worden ingevoerd op dit punt.

## **8.10 UNIFORME VERSPREIDING (2)**

### Probleemstelling

459. De paragrafen 14, 12 en 12 in de *Basic SLA*-bijlage van de respectieve aanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 zeggen: "*They are applicable as Belgacom receives order requests on a normal distributed basis [...]*". De alternatieve operatoren hebben gevraagd hoe ze het begrip "normale verspreiding" dienden in te vullen.

### Reactie Belgacom

460. Belgacom heeft tijdens de vergadering van 20 mei 2010 laten weten dat het begrip "normale verspreiding" dient te worden geïnterpreteerd als een "uniforme verspreiding", namelijk een dagelijkse proportionele verdeling van de bestelorders.

### Analyse van het BIPT

461. Het BIPT vraagt Belgacom om de paragrafen 14, 12 en 12 van de *Basic SLA*-bijlage van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 te corrigeren door de woorden "*normal distributed basis*" te wijzigen in "*uniform distributed basis*".

## **8.11 AFWIJINGEN VAN HET VERWACHTE VOLUME (FORECAST)**

### Probleemstelling

462. De operatoren vragen dat de toelaatbare afwijkingen van het vermoedelijke volume, (*Forecast*), worden uitgebreid tot 30% in plaats van de 20% die momenteel vermeld is *Appendix B.5.1.* van de P&O-bijlage van de verschillende referentieaanbiedingen.

### Reactie Belgacom

463. Volgens Belgacom is het *Forecast*-systeem vereenvoudigd en geglobaliseerd. Deze veralgemening zou logischerwijze inhouden dat de afwijkingen strikter zijn. De verhoging van 10% tot 20% is volgens Belgacom dus een extra voordeel dat aan de alternatieve operatoren wordt toegestaan.

### Analyse van het BIPT

464. Tijdens de audit die in 2009 is uitgevoerd door het BIPT is een grondige analyse verricht over de *forecast*-procedure. Een theoretisch model dat ontwikkeld is, heeft geconcludeerd tot een foutenmarge (F) die omgekeerd evenredig is met het vermoedelijke volume V volgens de onderstaande wet:

$$\text{Foutmarge} = F = \sqrt{\frac{1}{V}}$$

465. Over de periode van maart 2007 tot maart 2009 is de gemiddelde vermoedelijke globale waarde met betrekking tot de alternatieve operatoren geraamd op zo'n (*vertrouwelijk*) van het totale vermoedelijke volume. Dit stemt dus overeen met een volume dat ongeveer (*vertrouwelijk*) keer kleiner is dan het vermoedelijke volume van *Belgacom Retail*.
466. Dit stemt dus overeen met een volume dat ongeveer (*vertrouwelijk*) keer kleiner is dan het vermoedelijke volume van *Belgacom Retail*.
467. Bovendien heeft het BIPT de contracten tussen Belgacom en zijn onderaannemers onderzocht. Op basis van deze contractuele voorwaarden en als gevolg van het theoretische onderzoek hierboven is een toelaatbare variatie van 20% van het vermoedelijke volume redelijk en niet-discriminerend.

### Conclusie van het BIPT

468. Gelet op de analyse die hierboven is verricht stemt het BIPT in met het voorstel van Belgacom waarbij een variatie van het globale vermoedelijke volume van 20% wordt toegestaan.

## 8.12 SNA's

### Probleemstelling

469. Bij sommige lijninstallaties (bijv. nieuwe lijn), moet Belgacom op zijn netwerk een kleine technische ingreep doorvoeren die het een *Small Network Adaptation* (SNA) noemt.
470. De alternatieve operatoren vragen dat de SLA voor SNA vastgelegd in de paragrafen 37, 31 en 31 van de *Basic SLA*-bijlage van de respectieve referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 geherdefinieerd wordt als 5 bijkomende werkdagen bovenop de installatietimer.

### Analyse van het BIPT

471. In een mail die op 17 juni 2010 naar het BIPT is verstuurd, liet Belgacom weten dat onder de verrichtingen *with customer visit* de verrichtingen die buiten het gewone vallen en die grotere werkzaamheden impliceren (zogenoemde SNA's) moeten kunnen worden gepland met een termijn die langer is dan voor eenvoudige verrichtingen. Volgens Belgacom worden SNA's gedetecteerd bij de bestelling – bij BGCIN XML – in de meeste gevallen, ofwel bij de interventie - bij *Due Date* – in de minderheid van de gevallen.
472. Deze handelingen die niet binnen het normale liggen, vereisen volgens Belgacom een veel grotere tijdsinvestering vanwege de lassers (bv. openbreken van het trottoir, installatie en aansluitingen van diverse materialen ...). Daarom is het van mening dat de SNA's moeten kunnen worden gepland binnen 20 werkdagen nadat ze worden gedetecteerd.
473. In de e-mail die op 17 juni naar het BIPT is verstuurd, heeft Belgacom bovendien de onderstaande tabel voorgesteld om de maximale installatietermijnen te verduidelijken in het kader van de installaties *with customer visit*:

<b>Besteld product</b>	<b>Slot availability timer</b>	<b>SNA gedetecteerd bij BGCIN XML</b>	<b>SNA gedetecteerd bij <i>Due Date</i></b>
<b><i>With customer visit</i></b>	15 werkdagen	20 werkdagen	35 werkdagen

474. Het BIPT baseert de volgende analyse op de besluiten die genomen zijn op 21 november 2007<sup>159</sup> en 29 november 2006<sup>160</sup>.
475. Zoals aangegeven in deze besluiten, werden de *SLA-timers* aangepast met “+5 werkdagen” voor de versies van voor 2007 tot 20 werkdagen voor de herziening 2007 van de referentieaanbiedingen BRUO en BROBA. Deze wijziging vloeit voort uit het besluit van 29 november 2006 betreffende de kwalitatieve aspecten van het referentieaanbod BROBA 2007.
476. Het BIPT wenst de aandacht te vestigen op het feit dat het besluit van 29 november 2006 niet uitdrukkelijk een termijn van 20 werkdagen vanaf de dag van de ontdekking van de SNA vermeldt. Het vermeldt daarentegen impliciet een termijn van 20 werkdagen vanaf de dag van de bestelling van de lijn.

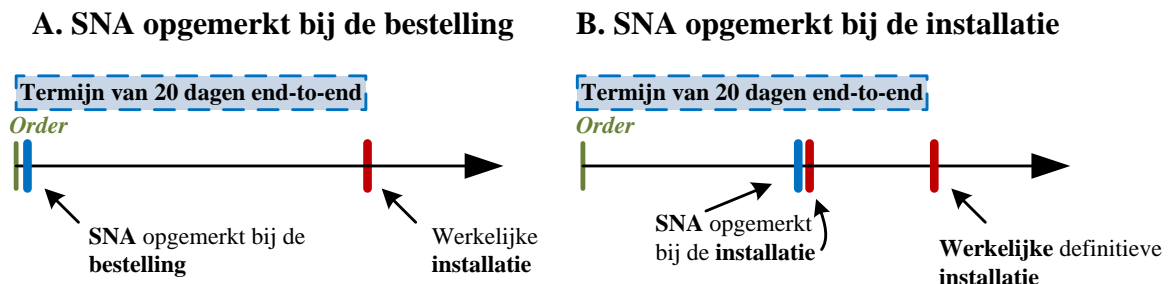
<sup>159</sup> Besluit van de Raad van het BIPT van 21 november 2007 met betrekking tot BRUO & BROBA Forecasting & SLA: <http://www.ibpt.be/ShowDoc.aspx?objectID=2542&lang=nl>

<sup>160</sup> Besluit van het BIPT van 29 november 2006 betreffende de kwalitatieve aspecten van het referentieaanbod BROBA 2007, <http://www.ibpt.be/ShowDoc.aspx?objectID=2134&lang=nl>

477. De redenen waarom het BIPT de waarde heeft vastgesteld op “20 werkdagen” zijn reeds uiteengezet in de besluiten van 21 november 2007 en van 29 november 2006.
478. In zijn reactie op de raadpleging van 9 november 2010 heeft Belgacom de bijzondere aard van de aan dat soort van verrichting gewijde teams (technici-lassers) benadrukt. Volgens Belgacom worden die teams geconfronteerd met niet-geplande situaties waarin onder druk of in uitzonderlijke werkomstandigheden moet worden gehandeld. Die teams zijn hebben geen specifieke bestemming maar wel degelijk hun tijdschema. Belgacom geeft overigens aan dat de eerste toegankelijke afspraken ter ondersteuning van de SNA's op de BRxx- en WBA-lijnen gemiddeld binnen D+10 plaatsvinden waarbij D de datum is waarop de SNA werd opgemerkt. Belgacom meent dat een end-to-end-termijn van 20 werkdagen een compromis zou zijn indien de SNA wordt opgemerkt tijdens de installatie. Wat dat laatste punt betreft, meent Belgacom dat het niet verantwoordelijk kan worden gesteld voor het feit dat de SNA's niet altijd tijdens de bestelfase worden opgemerkt.
479. Het BIPT heeft een andere mening dan Belgacom. Wetende immers dat een installatie met bezoek in 95% van de gevallen wordt uitgevoerd binnen een termijn van minder dan 10 werkdagen (waarbij het gemiddelde 6,5 werkdagen is) en er rekening mee houdende dat het mogelijk is om een technicus-lasser doorgaans binnen de 10 dagen te reserveren. Het is dus mogelijk, ongeacht het moment waarop ze worden gedetecteerd, om de SNA's binnen een termijn van 20 werkdagen uit te voeren vanaf de datum van de bestelling. Zo ook, indien de installatiedatum Belgacom verhindert om de termijn van 20 werkdagen na te leven op basis van de gemiddelde termijnen terwijl de SNA werd opgemerkt tijdens de installatie, dan zou de invoering van prioritaire slots in het tijdschema Belgacom moeten in staat stellen dit toch na te komen.
480. De alternatieve operatoren hebben opnieuw het belang van de SNA's benadrukt. Ze hebben ook aangegeven altijd al het feit te hebben betwist dat de SLA van toepassing is vanaf het moment van vaststelling.
481. Naar aanleiding van een brief verstuurd door Belgacom aan het BIPT op 6 april 2010 betreffende de SNA's, merkt het BIPT op dat de lijnen waarvoor een SNA nodig is ongeveer 8 tot 10% van het totale aantal installaties vertegenwoordigen. Wetende dat Belgacom stelt dat de SNA's voor het grootste deel worden opgespoord tijdens de bestelling, dient het percentage van SNA's opgemerkt bij de installatie bijgevolg erg laag te zijn. Het BIPT merkt overigens op dat het aan Belgacom heeft gevraagd tijdens de bilaterale vergadering van 23 maart 2011 statistieken te leveren over het aantal SNA's dat wordt opgemerkt tijdens de installatie. Belgacom heeft deze gegevens niet verstrekt. Bij gebrek aan antwoord van Belgacom beslist het BIPT dat de termijn van 20 werkdagen moet worden behouden ongeacht het moment van vaststelling.

### Conclusie van het BIPT

482. In het licht van de analyse hierboven vraagt het BIPT aan Belgacom om de paragrafen 37, 31 en 31 van de *Basic SLA*-bijlage van de respectieve referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 aan te passen, door aan te geven dat de termijn van 20 werkdagen wordt berekend vanaf het ogenblik waarop de alternatieve operator heeft laten weten dat hij de lijn wil bestellen, ongeacht het moment waarop de SNA wordt ontdekt (bv. BGCIN XML of bij *Due Date*). Deze werkdagen worden zo gespecificeerd in end-to-end-waarde zoals geïllustreerd in Figuur 10 (het minst gunstige scenario wat betreft de installatietijd met inachtneming van de SLA).



**Figuur 10. illustratie van de termijn van 20 dagen "end-to-end"**  
**Geeft het minst gunstige scenario weer voor de installatietijd**

## 9 ISLA PROVISIONING

483. De *Improved SLA (ISLA) Provisioning* is een overeenkomst over het niveau van dienstverlening die een hoger kwaliteitsniveau biedt dan de *Basic SLA* in het kader van de installatie-interventies (*provisioning*). Deze overeenkomst wordt vastgelegd in de bijlage *Improved SLA Provisioning* van de referentieaanbiedingen. Omdat het niveau van dienstverlening wordt verbeterd, wordt voorzien in unieke en/of maandelijkse vergoedingen.

**Nota:** tenzij anders vermeld hebben de verwijzingen naar de in dit deel vermelde referentieaanbiedingen betrekking op de versies die werden aangepast door Belgacom in het kader van OC en CT en werden overgezonden aan het BIPT op 8 maart 2010. Een kopie van deze versies kan worden geraadpleegd in bijlage Bijlage D.

### Probleemstelling

484. De operatoren waarderen unaniem de invoering van de ISLA's voor de installatie-interventies (*provisioning*). Ze hebben echter kritiek geuit op de zin: "*Belgacom will take all necessary actions to follow-up this order in the provisioning chain and ensure the appointment on which Belgacom has committed via xml is kept*"<sup>161</sup> die telkens voorkomt in paragraaf 8 van de bijlage *Improved SLA Provisioning* van de respectieve aanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 en die, volgens hen, nogal vaag blijft en hen niet in staat stelt te garanderen dat de levering zal plaatsvinden op de datum die ze zelf hebben gekozen. De ISLA inzake *provisioning* zou volgens hen dus ruimer moeten worden gedefinieerd, en garanderen dat een bestelling wordt geïnstalleerd op de dag die ze hebben gekozen (d.w.z. op de *Service Requested Date* – SRD).

### Analyse van het BIPT

485. De *Improved SLA (ISLA) provisioning* is een overeenkomst over het niveau van dienstverlening met betrekking tot de installatie waarbij een betere kwaliteit van dienstverlening wordt aangeboden via de verhoging van de percentages (*timers*) en van de compensaties in vergelijking met de basis-SLA's (*Basic SLA*). Dit hogere niveau van dienstverlening wordt aan de operator aangeboden in ruil voor unieke en/of maandelijkse vergoedingen. Doorgaans zijn ISLA's gericht op een bepaald type van specifieke klanten (bijv. zakelijke klanten).
486. Het kader rond de *ISLA Provisioning* voorziet in de eerbiediging van de afspraak met de klant in 99% van de installaties. De beschikbaarheid van timeslots (*Slot Availability*) en de inachtneming en de validering van de werkelijke installatiedatum (*Due Date Respected*) blijven onderworpen aan de voorwaarden van de *Basic SLA* gewijzigd door dit besluit in deel 8.5.

<sup>161</sup> NL. vert.: Belgacom zal alle nodige maatregelen treffen om deze bestelling te volgen in de provisioning-keten en erop toe te zien dat Belgacom zijn afspraak via xml nakomt.



487. Zoals in deel 5.1 geanalyseerd is, waren bovendien alle alternatieve operatoren vragende partij opdat de *Open Calendar* binnen een kortere termijn dan diegene die aanvankelijk door Belgacom was voorgesteld, een antwoord zou verstrekken. Belgacom heeft zich ertoe verbonden om binnen de in deel 5.1 vastgestelde termijn een betrouwbaar antwoord te geven in ongeveer 90% van de gevallen wat betreft de beschikbaarheid van de dienst en van de uit te voeren technische verrichtingen. Belgacom lijkt nog niet technisch in staat om een volkomen valabel antwoord te verstrekken binnen de momenteel vastgestelde antwoordtijd in deel 5.1, gelet op de heterogene samenstelling van de systemen die vereist zijn om het geheel van de uit te voeren werkopdrachten te bepalen.
488. Er wordt in verschillende onderhandelingsfasen voorzien tussen de alternatieve operator en Belgacom in het systeem *Open Calendar* om de details van de uit te voeren werkorders te verschaffen alsook de voorstellen van *timeslots*. De informatie verstrekt tijdens de fase van definiëring van de werkorders (*get Work Orders*) vloeit voort uit een raming van de technische situatie van de klant. Deze schatting is volgens Belgacom nodig om aan de klant een antwoord te geven volgens een principe van *Near Real-Time*<sup>162</sup>; een volledige analyse van de technische situatie vergt ruimschoots meer dan 2 minuten in zijn systemen. Het heeft laten weten dat het niveau van precisie bij het bepalen van de werkopdrachten dat vereist is voor een installatie ongeveer 90% zal bedragen in de OC-toepassing. De datum van de afspraak kan dus pas worden gegarandeerd wanneer alle werkorders voor de installatie zijn bepaald en gevalideerd via het XML-bericht VALIDATE. Belgacom geeft evenwel aan dat de noodzaak om de door de alternatieve operator gekozen datum te wijzigen zich in slechts een gering aantal gevallen zal laten voelen.
489. Daarenboven vindt Belgacom het ondenkbaar te eisen dat twee verschillende organisaties, met andere werkregels zoals de werkdagen (week vs. weekend, eigen systeem van recuperatie van wettelijke verloven, ...), samen een tijdschema vastleggen voordat er sprake is van een bevestiging. Het wil zich de mogelijkheid voorbehouden om de datum die door de alternatieve operator gekozen is te veranderen, indien er die dag geen enkele interventie gepland is. Het BIPT verwerpt evenwel die laatste opmerking omdat het Belgacom is dat een tijdschema voorstelt met de beoogde installatiedata. Het is dus voortaan vrij om bepaalde data niet op voorhand voor te stellen wegens een intern tijdschema.

---

<sup>162</sup> Letterlijke vertaling: bijna in werkelijke tijd.

490. In het licht van de voormelde elementen, lijkt het feit dat de werkelijke installatiedatum pas wordt bevestigd bij de ontvangst van het XML-bericht VALIDATE redelijk. Aangezien echter geen enkel onderscheid wordt gemaakt tussen een order onder ISLA en een order onder een standaard-SLA wat betreft de verzending van een VALIDATE XML-bericht, meent het BIPT dat de alternatieve operator voor elke bestelling onder ISLA over een merkelijk voordeel moet beschikken ten opzichte van zijn bestellingen onder een standaard-SLA. In dat specifieke geval meent het BIPT dat dat merkelijke voordeel moet bestaan in de kosteloosheid van een verzoek om wijziging van datum (*Amend*) wanneer de gevalideerde datum verschilt van de aanvankelijk gevraagde datum (SRD).
491. In zijn ontwerpbesluit van 9 november 2010 had het BIPT overigens geconcludeerd op basis van de door Belgacom verstrekte inlichtingen dat een termijn van 30 minuten om het order te bevestigen, redelijk was. Belgacom heeft evenwel gereageerd op die verplichting door te stellen dat de duur van 30 minuten uitsluitend kon worden beoogd in geval van orders die via *flowthrough*<sup>163</sup> gaan in hun eigen bestelsysteem. Voor de overige orders is een manuele interventie noodzakelijk. Hun valideringstermijn varieert naargelang van de reden waarom de manuele behandeling nodig was. Belgacom heeft bijvoorbeeld aangegeven dat de orders voor de SDSL-producten automatisch manueel worden verwerkt. De andere orders waarvoor een manuele verwerking nodig is dienen via verschillende departementen te passeren en worden, volgens Belgacom, verwerkt volgens het FIFO-principe. Voor bepaalde van deze orders is soms een studie nodig van de kabelnetwerkbeheersteams waarvoor een meer consequente termijn is vereist.
492. Het BIPT geeft toe dat het moeilijk te overwegen is om een termijn van 30 minuten op te leggen voor alle orders gezien de toelichting verstrekt door Belgacom. In tegendeel, het BIPT begrijpt niet waarom een order met ISLA exact als een order zonder ISLA wordt behandeld. In elke fase van het leven van een order zou dat order voorrang dienen te genieten boven de andere zelfs wanneer het een manuele verwerking betreft. Het BIPT meent dus dat Belgacom een prioritaire korf zou moeten samenstellen waarin de orders met ISLA's voorrang krijgen boven de andere orders. Binnen die korf is een FIFO-methode (*First In First Out*) redelijk.
493. De vergoeding betaald door de alternatieve operator die heeft ingetekend op de betalende ISLA en die overigens geenszins is gebaseerd op de kosten, rechtvaardigt de noodzaak van een prioritaire behandeling. Het geringe volume van de orders onder ISLA rechtvaardigt ook de redelijke aard van de maatregel. De impact van die voorkeursbehandeling ten opzichte van de andere orders zal klein zijn gezien het volume.

---

<sup>163</sup> Een bestelorder dat wordt overgedragen naar het bestelsysteem van Belgacom doorloopt een reeks automatische controles. Om diverse redenen (bv. de registratie van het order of voor bepaalde soorten van product zoals SDSL) blijft het order geblokkeerd in een van de fasen en moet Belgacom een manuele interventie uitvoeren.

494. Bijgevolg meent het BIPT dat de orders die via *flowthrough* verlopen kunnen worden gevalideerd binnen 30 min. De andere orders mogen binnen 2 werkdagen worden gevalideerd gezien de voorkeursbehandeling. Het BIPT meent voorts dat Belgacom in zijn referentieaanbiedingen de voorwaarden zou moeten documenteren waarin de orders automatisch worden behandeld.

#### Conclusie van het BIPT

495. Het BIPT verklaart zich akkoord met de bevestiging van de daadwerkelijke datum van afspraak door Belgacom via het XML-bericht VALIDATE. Belgacom moet de orders via *flowthrough* maximaal 30 min. na ontvangst valideren. Wat betreft de orders waarvoor een manuele behandeling nodig is, moet Belgacom een korf voor prioritaire behandeling samenstellen waarin deze (prioritaire) orders zullen worden verwerkt volgens FIFO. De maximumtermijn voor de verzending van het valideringsbericht wordt vastgelegd op 2 werkdagen na ontvangst van het order in dit geval.
496. Belgacom zal bovendien in de delen 4.2.1., 4.1.1.1. en 4.1.1.1. van de bijlage *Basic SLA* van respectievelijk de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 de orders moeten documenteren die volledig automatisch zullen worden behandeld. Een verwijzing naar die documentatie zal ook worden verstrekt in de bijlage *Improved SLA Provisioning* van respectievelijk de aanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2.
497. Gelet op de mogelijkheid die aan Belgacom wordt gelaten om de datum van de interventie te kunnen bevestigen is het BIPT van oordeel dat wanneer de bevestigde datum (*Due Date*) niet overeenstemt met de aanvankelijk aangevraagde datum (*Service Requested Date*), elk redelijk verzoek vanwege de alternatieve operator om de datum van interventie te wijzigen hem niet mag worden gefactureerd.
498. Zoals reeds is uiteengezet in deel 8.4 van dit document, mag Belgacom vervolgens niet de datum wijzigen die bevestigd is, behalve na schadevergoeding via de betaling van een *Change Date Fee*.
499. Ten slotte zal de volledige beslissing die in dit deel is genomen, duidelijk worden aangegeven in de bijlage *Improved SLA Provisioning* van de respectieve aanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2.

## 10 TARIEVEN EN FACTURERING

500. In dit hoofdstuk wordt een deel van de tariefproblemen voorgesteld die geopperd zijn door het Platform, alsook andere alternatieve operatoren. Deze betreffen de verplichting tot kostenbasing en de transparantieplichting.
501. Omdat de overige problemen een grondiger analyse vergen, zullen ze algemeen worden voorgesteld in het toekomstige kostenmodel van het BIPT.

**Nota:** tenzij anders vermeld hebben de verwijzingen naar de in dit deel vermelde referentieaanbiedingen betrekking op de versies die werden aangepast door Belgacom in het kader van OC en CT en werden overgezonden aan het BIPT op 8 maart 2010. Een kopie van deze versies kan worden geraadpleegd in bijlage Bijlage D.

### 10.1 OMZETTINGSKOSTEN

#### Probleemstelling

502. De alternatieve operatoren vragen zich af in welke mate de intrekking van een specifieke prijs voor de omzetting van lijnen, beschreven in de paragrafen 35 en 53 van de *Pricing & Billing*-bijlage van de respectieve aanbiedingen BRUO en BROBA II ADSL, gerechtvaardigd is.
503. De tarieven voor de acties die door de eindklant worden ingeleid, zijn gewijzigd in de nieuwe referentieaanbiedingen die aan CT en OC zijn aangepast. De tarieven zijn verhoogd en zijn van € 0 naar € 5,28 gegaan. De onderstaande tabellen vermelden de aanvankelijke tarieven voor de wijziging die doorgevoerd is in de nieuwe referentieaanbiedingen.
504. Aanvankelijke tarieven:

- In het kader van het BROBA

	Euro
<b>BROBA II with voice to BROBA II without voice and reverse, with/ due to Number Portability Request asked by end-user</b>	€ 0
BROBA II with voice to BROBA II without voice and reverse, asked by OLO	€ 5,28

- In het kader van het BRUO

Physical Migration fee	Price
Change owner/Convert to Raw Copper	€ 36,35
Change owner/Convert to Shared Pair	€ 38,08
<b>Convert from SP to RC+ (asked indirectly by end-user when ceases/ports his voice)</b>	<b>€ 0</b>

#### Reactie van Belgacom

505. Na de vergadering van 20 mei 2010 heeft het BIPT aan Belgacom gevraagd om het aspect van de lijnomzettingen te verduidelijken. Belgacom heeft op 10 juni 2010 geantwoord, om de factoren te verduidelijken die de correcties rechtvaardigen en om een afstemming van de referentieaanbiedingen op het stuk van de lijnomzetting te vragen.
506. In dat document laat Belgacom weten dat de afschaffing of overdracht van de spraakdienst een automatische opdracht teweegbrengt tot wijziging van de verstrekte BROBA *with voice*-lijn (of BRUO *Shared Pair*-lijn<sup>164</sup>). De BROBA *with voice*-lijn (of BRUO *Shared Pair*-lijn) wordt dus omgezet in een BROBA *without voice*-lijn (of BRUO *Raw Copper* +-lijn<sup>165</sup>). Het gaat om een “virtuele migratie” die een wijziging teweegbrengt in de beschrijving van de lijn in de IT-systemen van Belgacom alsook de verzending van XML-berichten met een beschrijving van de uitgevoerde handeling naar de alternatieve operator die eigenaar is van de lijn.
507. De omgekeerde situatie, namelijk de toevoeging van een spraakdienst (BROBA *without voice* / BRUO *Raw Copper* naar BROBA *with voice* / BRUO *Shared Pair*) brengt eveneens dezelfde automatische opdrachten voort. De IT-systemen van Belgacom worden daarom ook aangepast en er worden XML-berichten verstuurd naar de alternatieve operator.

---

<sup>164</sup> *Shared Pair*: bij dit soort van aansluiting wordt de spraakdienst verstrekt door Belgacom en wordt de DSL-dienst verstrekt door een alternatieve operator. Men zegt dat het paar gedeeld is omdat beide diensten (spraak en data) dezelfde fysieke drager gebruiken, maar wel andere frequentiebanden. De scheiding van de diensten wordt gedaan in de LEX, alsook bij de klant via specifieke apparatuur: de *splitter*.

<sup>165</sup> *Raw Copper*: bij dit soort van aansluiting is de alternatieve operator de enige gebruiker van het koperpaar, in tegenstelling tot het type *Shared Pair*.

*Raw Copper+*: dit soort van aansluiting bestaat slechts virtueel doordat de eindklant zijn abonnement op de spraakdienst bij Belgacom stopzet.

508. Volgens Belgacom zijn de kosten van dit soort van omzetting door Belgacom in een model opgenomen en goedgekeurd door het BIPT in het besluit van 4 september 2007 betreffende BRUO/BROBA *One Time Fees*<sup>166</sup>. Deze vergoeding slaat op de technische en administratieve aanpassing van het product en moet dus worden betaald door de alternatieve operator die de lijn bezit. Belgacom is overigens van oordeel dat het deze kosten niet moet dragen omdat die niet zouden bestaan als het product van de alternatieve operator er niet was.
509. Gelet op de uitleg hierboven heeft Belgacom in zijn schrijven van 10 juni 2010 aan het BIPT gevraagd om de formuleringen goed te keuren die voorkomen in de nieuwe referentieaanbiedingen die aangepast zijn voor OC en CT, op basis van de hieronder voorgestelde aanpassingen.
510. Nieuwe tarieven en nieuwe formulering voorgesteld door Belgacom:

- BROBA II ADSL, bijlage 6, tabel van § 53

	Euro
<b>BROBA II with voice to BROBA II without voice (Resp.: and reversely), due to Number Portability towards an OLO or cease of the Belgacom voice service (Resp.: Number Portability towards Belgacom, or activation of a Belgacom voice service)</b>	€ 5,28

- BRUO, bijlage H, tabel van § 35

Physical Migration fee	Price
Change owner/Convert to Raw Copper, installed by Belgacom	€ 36,35
Change owner/Convert to Raw Copper, installed by a Certified Technician	€ 8,19
Change owner/Convert to Shared Pair	€ 38,08
<b>Conversion from SP to RC+ (due to Number Portability towards an OLO or cease of the Belgacom voice service)</b>	<b>€ 5,28</b>

<sup>166</sup> Besluit van het BIPT van 4 september 2007 met betrekking tot "one time fees" voor BRUO & BROBA, <http://www.ibpt.be/ShowDoc.aspx?objectID=2490&lang=nl>

Analyse van het BIPT

511. De hier geopperde probleemstelling slaat op het geval van klanten die over een breedbandaansluiting beschikken bij een alternatieve operator, alsook over een vaste telefoonlijn bij Belgacom. De klant zegt zijn abonnement op vaste telefonie bij Belgacom op en kiest eventueel ervoor zijn telefoonnummer mee te nemen<sup>167</sup> naar een andere operator.
512. Belgacom is overigens van oordeel dat het de omzettingskosten niet moet dragen omdat die niet zouden bestaan als het product van de alternatieve operator er niet was. Het BIPT vindt echter dat Belgacom toch verplicht zal zijn technische en administratieve interventies te doen om de spraakdienst te deactiveren, wanneer een Belgacom-klant zijn abonnement op vaste telefonie wenst stop te zetten, om bijvoorbeeld een abonnement op mobiele telefonie te nemen (zonder daarom over te stappen naar een andere operator). Zonder deze interventies zou de eindklant namelijk nog steeds gratis gebruik kunnen maken van zijn vaste-telefoonlijn.
513. Als een klant zijn abonnement op vaste telefonie wenst op te zeggen zonder een ander abonnement te nemen of om zijn telefoonabonnement over te dragen naar een kabeloperator, is het op dezelfde manier onredelijk om aan de alternatieve operator een compensatie te vragen voor de technische en administratieve interventies die Belgacom heeft moeten doen.
514. Wanneer een van zijn klanten zijn abonnement stopzet wordt Belgacom bijgevolg hoe dan ook geconfronteerd met kosten in verband met de deactivering van de lijn. Het mag dus niet beweren dat het geen kosten zou hebben gehad, als er geen alternatieve operatoren waren.
515. In tegenstelling tot het advies van Belgacom meent het BIPT dat deze laatste deze vergoeding eerder zou moeten doorberekenen aan zijn klant aangezien hij de initiatiefnemer is (en dus deels verantwoordelijk) voor de stopzetting. Het BIPT is van oordeel dat Belgacom met zijn voorstel onwettig kosten aan de alternatieve operatoren wil overdragen om zijn imago niet te schaden.

---

<sup>167</sup> In dat geval zal de migratie naar een dienst van het VoIP-type automatisch gebeuren aangezien alleen Belgacom de lage frequenties van de telefoonlijn exploiteert.

516. Het BIPT kan het niet toestaan dat een handeling van de eindgebruiker, die losstaat van de alternatieve operator die de breedbandaansluiting verstrekt, door deze laatste wordt vergoed, terwijl de verantwoordelijkheid deels bij Belgacom ligt en deels bij zijn klant. Op voorwaarde dat de alternatieve operator niet aan de grondslag ligt, is Belgacom immers verantwoordelijk voor deze handeling van de klant, aangezien het niet voldoende in staat is geweest om zijn klant ervan te weerhouden zijn spraakdienst op te zeggen. Een alternatieve operator, los van het besluitvormingsproces van de eindgebruiker en dus zonder oorzakelijk verband, mag geen kosten dragen waar Belgacom deels voor verantwoordelijk is. Het gaat om een falen van de commerciële dienst van Belgacom en de alternatieve operator mag niet worden gedwongen om dit te compenseren. De omzetting van de lijn laten betalen zou voor Belgacom erop neerkomen dat het de alternatieve operator doet betalen voor iets dat onder zijn eigen verantwoordelijkheid valt. Dit is dus voordelig voor Belgacom en is aanleiding tot concurrentievervalsing.
517. Zo is het ook moeilijk te aanvaarden dat een alternatieve operator € 5,28 kosten draagt, terwijl de omzetting voortvloeit uit de activering van een dienst voor vaste telefonie bij Belgacom (en dus voor deze laatste de werving van een klant). Het is immers verwonderlijk te moeten vaststellen dat het voorstel van Belgacom voorziet in een compensatie voor elke omzetting die voor Belgacom leidt tot de werving van een klant. Beelden we ons eens in dat een alternatieve operator zijn klant aan Belgacom verliest, dan ondervindt deze operator niet alleen een verlies aan inkomsten, maar bovendien zou hij Belgacom schadeloos moeten stellen. Het BIPT merkt trouwens op, in het licht van het non-discriminatiebeginsel, dat als dat verlies van de klant voor de alternatieve operator de noodzaak zou teweegbrengen om technische en administratieve interventies uit te voeren, de alternatieve operatoren aan Belgacom een schadeloosstelling zouden moeten kunnen vragen, net zoals Belgacom dat kan doen in het tegenovergestelde geval. Door de kosten daarentegen door te berekenen aan de initiatiefnemende partijen die rechtstreeks verantwoordelijk zijn voor de omzetting, dient geen enkele vergoeding te worden gevraagd aan de tegenpartij en wordt het non-discriminatiebeginsel nageleefd.
518. Het BIPT heeft overigens opgemerkt dat de situatie nog gunstiger zou kunnen zijn voor Belgacom. Indien een klant immers besluit om zijn vastetelefoniedienst bij Belgacom op te zeggen om over te stappen op een mobiele telefoniedienst bij Proximus, behoudt Belgacom enerzijds zijn klant en krijgt het anderzijds een "vergoeding" voor "het (fictieve) verlies van zijn klant". Het BIPT kan dat soort van situaties niet toestaan.



519. Wanneer de alternatieve operator daarentegen een commerciële stap onderneemt om de klant weg te kapen, waarbij het deze laatste verplicht om zijn spraakdienst bij Belgacom op te geven, is het logisch dat Belgacom moet worden gecompenseerd voor de aangegane kosten, aangezien ze voortvloeien uit een handeling van de alternatieve operator. Een dergelijke situatie zou heel gemakkelijk kunnen worden verwezenlijkt door het verzoek tot overdracht van het nummer dat wordt ingediend door de alternatieve operator en zijn klant. Wanneer een alternatieve operator een klant van Belgacom afpakt, wordt immers een verzoek tot nummeroverdracht gevraagd om de klant de mogelijkheid te bieden zijn telefoonnummer te behouden. Dat verzoek tot overdracht bewijst dat een gegeven klant is verworven door de alternatieve operator.
520. Het BIPT meent dus dat de alternatieve operatoren niet moeten bijdragen tot een vergoeding voor een omzetting van de spraakdienst van een bepaalde lijn wanneer zij daar niet rechtstreeks verantwoordelijk voor zijn. Belgacom heeft dus niet het recht om aan de alternatieve operatoren een compensatie te vragen wanneer de omzetting het resultaat is van een actie ingezet door de klant zonder winst voor de alternatieve operator of wanneer ze voortvloeit uit de activering van een spraakdienst ten voordele van Belgacom. In dat laatste geval dient Belgacom de omzettingkosten volledig te dragen of de omzetting te laten betalen door de verantwoordelijke partij (namelijk de klant of Belgacom zelf). Belgacom mag echter een compensatie eisen wanneer de omzetting het rechtstreekse resultaat is van een actie die werd ingezet door een alternatieve operator en die concreet wordt door een verzoek om nummeroverdracht.
521. Het BIPT merkt op dat het hiervoor beschreven besluit redelijk is aangezien het de partijen die verantwoordelijk zijn voor de omzetting verplichten om de kosten te dragen die ze veroorzaken. Anderzijds wordt het non-discriminatiebeginsel nageleefd en is er geenszins sprake van concurrentievervalsing.
522. De vorige versie van de referentieaanbiedingen maakt het onderscheid tussen het geval van een omzetting die wordt gevraagd door een alternatieve operator en het geval van de conversie die door een eindklant wordt gevraagd. De vorige versie van de referentieaanbiedingen voorzag in de kosteloosheid van dit laatste geval (*conversion asked by end-user*). Het BIPT meent dat deze tarifiering redelijker was dan het voorstel geformuleerd in paragraaf 510. Toch meent het BIPT dat de vorige versie van de referentieaanbiedingen niet voldoende precies is en niet volledig in lijn is met de conclusie van paragraaf 520. Het BIPT heeft een aanpassing van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 opgesteld teneinde te beantwoorden aan deze conclusie. Die aanpassing kan worden geraadpleegd in Bijlage B. Het BIPT maakt gebruik van die aanpassing om de coherentie te garanderen tussen de vier referentieaanbiedingen alsook te verzekeren dat de tekst duidelijk is.

### Conclusie van het BIPT

523. Gelet op zijn onderzoek is het BIPT van mening dat het nieuwe voorstel van Belgacom, dat wordt voorgesteld in paragraaf 510 van dit document, niet aanvaardbaar is en dat het concurrentievervalsing betekent. Het BIPT verplicht Belgacom aldus om de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 aan te passen zoals beschreven in Bijlage B. Die bijlage vervangt, respectievelijk,
- deel 8.1 tot paragraaf 36 (niet inbegrepen) van bijlage H van het BRUO-referentieaanbod
  - deel 1.4 tot paragraaf 58 (niet inbegrepen) van bijlage 6 van het BROBA II ADSL-referentieaanbod
  - deel 1.5 tot paragraaf 33 (niet inbegrepen) van bijlage 6 van het BROBA II SDSL-referentieaanbod
  - deel 1.7 tot paragraaf 64 (niet inbegrepen) van bijlage 6 van het WBA VDSL 2-referentieaanbod
  - deel 1.8 tot paragraaf 74 (niet inbegrepen) van bijlage 6 van het WBA VDSL 2-referentieaanbod
524. Het BIPT vraagt Belgacom ook om een onderscheid te maken tussen de gevallen BROBA Shared VLAN en BROBA Dedicated VLAN en indien nodig aanpassingen aan te brengen.

## 10.2 LLU EN XML INQUIRY TOOLS

### Probleemstelling

525. Volgens een van de alternatieve operatoren is de prijs die wordt toegepast voor de uitvoering van een *XML Inquiry* in deel 1.2. van de *Pricing & Billing*-bijlage van de aanbiedingen BROBA ADSL en SDSL, niet duidelijk. Het BIPT-besluit betreffende *One Time Fees* van 4 september 2007 legt voor de *Inquiry Fee (manual check)* een prijs op van € 9,94 en van € 0 voor de *LLU Inquiry tool*. De BROBA-referentieaanbiedingen vermelden dan weer dezelfde prijzen zonder echter te specificeren dat de *XML Inquiry* van toepassing is in geval van manuele controle.
526. Paragraaf 2 van diezelfde bijlagen vermeldt bovendien niet duidelijk de voorwaarden waaronder de prijs niet van toepassing is.

### Analyse van het BIPT

527. Volgens het besluit van 4 september 2007 biedt de *LLU Inquiry Tool* de mogelijkheid om een volledig automatische test uit te voeren, waardoor deze gratis is. Zodra bepaalde punten manueel moeten worden gecontroleerd door een technicus (via de *XML Inquiry Tool*), moet de prijs van € 9,49 echter worden gedragen door de operator indien de twee volgende voorwaarden zijn vervuld:
- Belgacom heeft aangegeven dat de gevraagde installatie mogelijk is,

- en de operator plaatst de vaste bestelling niet (i.e. eigenlijke bestelling) binnen 45 werkdagen.

528. Tijdens de bilaterale vergadering van 23 maart 2011 heeft Belgacom aan het BIPT verdere details gegeven over de *LLU Inquiry tool* en de *XML Inquiry*. De *LLU Inquiry tool* is een programma van het type *e-tool* dat door de alternatieve operatoren wordt gebruikt om de lijnparameters te bepalen voor een adres of een gegeven Circuit ID. Deze *LLU Inquiry* is toegankelijk via de webinterface of via XML-berichten. De *XML Inquiry*, is dan weer een XML-bericht dat verschilt van datgene dat wordt verstuurd om een *LLU Inquiry-verzoek*<sup>168</sup>. Deze wordt gebruikt om bepaalde specifieke verzoeken te doen inzake haalbaarheid voor een gegeven adres. Deze aanvraag wordt vervolgens behandeld door een specifieke dienst van Belgacom. Belgacom heeft tijdens de bilaterale vergadering van 23 maart 2011 gepreciseerd dat deze tool nooit is gebruikt. Enkel de verzending van e-mails is gebruikt, in essentie voor de referentieaanbiedingen BROBA of BRUO wanneer het ging om een haalbaarheidsaanvraag in verband met de SDSL-technologie. Deze mails zijn gratis volgens Belgacom.

#### Conclusie van het BIPT

529. Het BIPT vraagt Belgacom om deel 1.2 te verduidelijken. (*Tariffs applicable for the End User line*) van de *Pricing & Billing*-bijlage van de referentieaanbiedingen BROBA ADSL en SDSL om de alternatieve operatoren in staat te stellen om duidelijk aan te geven dat de *XML Inquiry* verschilt van de tool *LLU Inquiry* hoewel de informatie-uitwisseling in *LLU Inquiry* verloopt via XML-berichten. Bovendien vraagt het BIPT Belgacom om duidelijk te specificeren dat de *XML Inquiry* slechts van toepassing is in het geval van bijzondere verzoeken inzake haalbaarheid die manuele verrichtingen vergen (bijv. SDSL).

### 10.3 SPLITTER-INSTALLATIE ONDER BROBA SDSL

#### Probleemstelling

530. Paragraaf 5 van de *Pricing & Billing*-bijlage van het referentieaanbod BROBA SDSL specificeert een installatie van *splitters*, terwijl bij de SDSL-dienst geen spraakdiensten kunnen worden verstrekt.

#### Reactie Belgacom

531. Tijdens de bilaterale vergadering van 20 mei 2010 heeft Belgacom laten weten dat het om een fout ging door het kopiëren uit andere aanbiedingen.

#### Conclusie van het BIPT

532. Het BIPT vraagt Belgacom om paragraaf 5 van de *Pricing & Billing*-bijlage bij het referentieaanbod BROBA SDSL te wijzigen door elke verwijzing naar een installatie van *splitters* te schrappen, aangezien deze niet van toepassing is in het kader van SDSL.

---

<sup>168</sup> De *XML Inquiry* mag dus niet worden verward met de *LLU Inquiry*, waarvan het verzoek geschiedt via XML-berichten.

## 10.4 VERANDERING VAN BETALINGSVOORWAARDEN NA MIGRATIE NAAR BRXX

### Probleemstelling

533. Een aantal operatoren hebben laten weten de betalingsvoorwaarden te hebben gewijzigd bij de migratie van de *Carrier DSL*-lijnen naar de referentieaanbiedingen BRUO en/of BROBA. Meer bepaald bedraagt de betalingstermijn voor *Carrier DSL* 30 dagen na facturering (met soms nog meer flexibiliteit), terwijl voor de referentieaanbiedingen BRUO en BROBA strengere betalingsvoorwaarden gelden zoals hieronder weergegeven.

### Analyse van het BIPT

534. Het huidige systeem dat Belgacom voorstelt in het kader van de referentieaanbiedingen wordt uitvoerig beschreven in de bijlage *General Terms and Conditions* (GT&C) in het hoofdstuk "*Financial Guarantees > General Principle - Pre-payment*". Meer bepaald wordt in het kader van de referentieaanbiedingen BRUO en BROBA een systeem van voorafbetaling opgelegd tot wanneer de operator een financiële waarborg verstrekt die gelijk is aan 3 maanden facturering, zodat Belgacom het risico van niet-betaling kan beperken. Zodra de alternatieve operator deze financiële waarborg verstrekt in de vorm van een *rating*, bankwaarborg of geblokkeerde rekening, wordt aanvaard dat achteraf wordt betaald en worden er klassieke betalingsvoorwaarden met 30 dagen aangeboden.
535. Het BIPT vindt het billijk dat een operator met een sterke machtspositie zich beschermt tegen het risico van niet-betaling en daartoe een vorm van waarborg eist. Belgacom dient immers enkel op verzoeken om toegang te antwoorden wanneer die redelijk zijn.

### Conclusie van het BIPT

536. Het BIPT is van oordeel dat de contractbepalingen inzake betaling in het kader van *Carrier DSL* en in het kader van de referentieaanbiedingen BRUO en BROBA voldoende gelijksoortig zijn op het stuk van de betalingstermijnen. Bovendien is het BIPT van mening dat de waarborg die door Belgacom wordt geëist in geval van betaling achteraf, redelijk is.

## 10.5 TERMIJN VOOR AANPASSING VAN HET BEDRAG VAN DE WAARBORG

### Probleemstelling

537. In de artikelen 56, 41 en 28 van de bijlage *General Terms and Conditions* (GT&C) van de respectieve referentieaanbiedingen BROBA, WBA VDSL2 en BROTSOLL heeft Belgacom de termijn voor aanpassing van het bedrag van de waarborg verkort indien uit de kwartaalcontrole zou blijken dat er een verschil is tussen het voorziene en het werkelijke verbruik van de alternatieve operator. De termijn is vastgesteld op 3 werkdagen. Voordien bedroeg die 10 werkdagen.

### Analyse van het BIPT

538. In het kader van het besluit van de Raad van het BIPT van 21 november 2007<sup>169</sup> met betrekking tot BROBA 2008 had het BIPT ermee ingestemd de termijn voor herziening van het bedrag van de bankwaarborg te verkorten van 6 tot 3 maanden en de termijn die de begunstigde heeft om te reageren om deze aanpassing door te voeren, in te korten van 20 tot 10 werkdagen. Deze instemming beantwoordde aan de noodzaak om rekening te houden met het financiële risico dat Belgacom loopt, terwijl voor de begunstigde een haalbare termijn werd vastgesteld.
539. In zijn huidige voorstel vraagt Belgacom om de termijn van de begunstigde om te reageren in te perken van 10 tot 3 werkdagen. Ermee rekening houdende dat deze kwestie reeds vroeger is besproken en dat de beoogde oplossing tegemoetkwam aan de noodzaak om rekening te houden met het financiële risico voor Belgacom en met de haalbaarheid van de termijn voor de begunstigde, aanvaardt het BIPT deze wijziging niet. Er zijn immers geen nieuwe elementen in verband met het financiële risico van Belgacom opgedoken die een dergelijke aanpassing rechtvaardigen.

### Conclusie van het BIPT

540. Gelet op de hierboven voorgestelde analyse vraagt het BIPT aan Belgacom om de artikelen 56, 41 en 28 van de GT&C-bijlage van de respectieve referentieaanbiedingen BROBA, WBA VDSL2 en BROTSOLL te wijzigen door een termijn van 10 werkdagen in plaats van 3 werkdagen te vermelden.

---

<sup>169</sup> Besluit van het BIPT van 21 november 2007 met betrekking tot BROBA 2008: <http://www.ibpt.be/ShowDoc.aspx?objectID=2543&lang=nl>

## 11 BROBA ETHERNET DEDICATED VLAN'S

541. Op 12 mei 2010 heeft Belgacom een aanpassing aan het BROBA-referentieaanbod voorgesteld die *Ethernet Dedicated VLAN*<sup>170</sup> mogelijk maakt.
542. Het BIPT heeft hierover een voorafgaande raadpleging gelanceerd. Hieronder worden de ontvangen opmerkingen van het Platform omtrent deze aanpassing geanalyseerd.

**Nota:** de verwijzingen in dit tekstgedeelte refereren aan de versies van de BROBA-aanbiedingen die aangepast zijn in het kader van de raadpleging inzake BROBA *Ethernet Dedicated VLANs*. Een kopie van deze versies kan worden geraadpleegd in bijlage D.2.

In zijn brief van 12 mei heeft Belgacom overigens vermeld dat de wijzigingen in verband met de regels voor de aanleg van ADSL2+ en OC/CT niet zijn opgenomen in het *BROBA Ethernet*-addendum, omdat deze wijzigingen nog altijd niet zijn goedgekeurd door het BIPT. De wijzigingen waarover het BIPT sedert de laatste versie een besluit heeft genomen, zijn daarentegen wel al opgenomen.

### 11.1 WEIGEREN BESTELLINGEN

#### Probleemstelling

543. De oplevering van aanpassingen aan de VLAN-profielen, beschreven in BROBA ADSL Annex *Planning & Operations* (P&O) §82 en §84, kan niet, volgens sommige operatoren, geweigerd worden op basis van niet-technische redenen. De alternatieve operatoren vinden dat de onredelijk grote marktvrage zoveel mogelijkheden voor interpretatie laten dat het de strategie van de alternatieve operator kan belemmeren.

#### Reactie Belgacom

544. Volgens Belgacom zijn de formulering van de paragrafen 82 en 84 van de P&O-bijlage van het herziene referentieaanbod BROBA *Ethernet* voor *Dedicated VLAN's*, alsook de formulering van de paragrafen 17, 24, 32 en 40 van de bijlage *Planning & Operations* (P&O) van het referentieaanbod WBA VDSL2 identiek aan wat het BIPT respectievelijk heeft gevraagd in zijn besluit van 30 september 2009 betreffende het aanbod WBA VDSL2.

<sup>170</sup> Ter herinnering: een *Dedicated VLAN* is een VLAN waarvan de hele bandbreedte is gewijd aan één enkele lijn van een eindgebruiker, in tegenstelling tot de *Shared VLAN* waarvan de bandbreedte wordt gedeeld door alle gebruikers van eenzelfde *Local Exchange* (LEX) en eenzelfde alternatieve operator.

### Analyse van het BIPT

545. De door het Platform aangehaalde paragrafen uit de annex P&O behandelen het aanpassen van de bandbreedtes van de VLAN-profielen. Aangezien dit niet zo vaak gebeurt of reeds voldoende op voorhand door de OLO moet ingepland worden voor grootschalige aanpassingen ziet het BIPT niet in waarom het onredelijk zou zijn voor Belgacom om dergelijke clausule toe te voegen. Indien er een groot aantal aanpassingen gepland worden door de OLO is het gerechtvaardigd om daar Belgacom voldoende op voorhand van te verwittigen zodat Belgacom zich daar technisch op kan voorbereiden.
546. Dit is in lijn met het besluit van 30 september 2009 betreffende het WBA VDSL2-aanbod. In dat besluit heeft het BIPT Belgacom gevraagd de paragraaf in verband met de grote vraag op te helderen door de zin "*that could not be foreseen*" toe te voegen om expliciet periodes van onverwachte toename van de vraag te bepalen buiten diegene die jaarlijks kunnen worden voorzien (bv.: Kerstmis, ...).

### Conclusie van het BIPT

547. Op basis van deze elementen gaat het BIPT akkoord met de voorgestelde paragraaf van Belgacom.

## 11.2 CONFIGURATIE AANPASSINGEN

### Probleemstelling

548. Om verwarring te vermijden moet BROBA ADSL Annex *Planning & Operations* (P&O) § 85 aangepast worden om duidelijk te stellen dat Belgacom geen configuratieaanpassingen mag doorvoeren zonder voorafgaande goedkeuring van de alternatieve operator.

### Reactie Belgacom

549. Belgacom preciseert dat het evident is dat de VLAN-profielen worden gewijzigd op verzoek van de operatoren. Om elk misverstand hierover te vermijden stelt Belgacom voor om "*on demand of the beneficiary*" in paragraaf 85 van de P&O-bijlage van het referentieaanbod BROBA ADSL te verduidelijken als volgt:

*§ 85: "When a dedicated VLAN profile is modified by Belgacom, on demand of the Beneficiary, the Beneficiary will be provided with all the necessary information in order to configure the related dedicated VLAN at his side of the network."*

Analyse van het BIPT

550. Het BIPT is van mening dat het voorstel van Belgacom in de richting gaat van het verzoek van de alternatieve operatoren en stemt in met de aanpassing van paragraaf 85 van de P&O-bijlage van het referentieaanbod BROBA ADSL zoals hierboven is voorgesteld.



## 12 BESLUIT

551. Het bovenstaande besluit reikt elementen aan die gevolgd moeten worden om het BRUO/BROBA/WBA-referentieaanbod in overeenstemming te brengen met de reglementaire verplichtingen die Belgacom dient na te leven.
552. Het referentieaanbod op grond waarvan dit besluit werd opgesteld, moet integraal worden aangepast aan de opmerkingen in dit besluit.
553. De opgelegde verplichtingen worden van kracht 2 maanden na publicatie van dit besluit, behoudens andersluidende bepaling in dit besluit bij wijze van uitzondering.

### 13 BEROEPSMOGELIJKHEDEN

554. Overeenkomstig de wet van 17 januari 2003 betreffende de rechtsmiddelen en de geschillenbehandeling naar aanleiding van 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 beroep in te stellen bij het hof van beroep van Brussel, Poelaertplein 1, B-1000 Brussel. Het beroep wordt, op straffe van nietigheid die ambtshalve wordt uitgesproken, ingesteld door middel van een ondertekend verzoekschrift dat wordt ingediend ter griffie van het hof van beroep van Brussel binnen een termijn van zestig dagen na de kennisgeving van het besluit of bij gebreke aan een kennisgeving, na de publicatie van het besluit of bij gebreke aan een publicatie, na de kennisname van het besluit.
555. Het verzoekschrift wordt ingediend op de griffie van het gerecht in hoger beroep in zoveel exemplaren als er betrokken partijen zijn. Het verzoekschrift bevat op straffe van nietigheid de vermeldingen van artikel 2, § 2, van de wet van 17 januari 2003 betreffende de rechtsmiddelen en de geschillenbehandeling naar aanleiding van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector.

**Axel Desmedt**  
Lid van de Raad

**Charles Cuvelliez**  
Lid van de Raad

**Catherine Rutten**  
Lid van de Raad

**Luc Hindryckx**  
Voorzitter van de Raad

## BIJLAGE A. ANALYSE VAN DE EENMALIGE VERGOEDINGEN

556. Op 20 mei 2011 heeft het BIPT naar diverse alternatieve operatoren een vragenlijst verstuurd in verband met de volgende eenmalige vergoedingen: *Change Date*, *Customer Absent*, *Cancel Light* en *Cancel Heavy*.
557. Vijf alternatieve operatoren hebben daarop geantwoord door reële factureringen van deze unieke vergoedingen toe te lichten. Bij de gegevens overgezonden aan het BIPT zaten er ook voorbeelden van bestelorders (aan de hand van XML-berichten) alsook facturen ontvangen door de operator voor die bestelorders. In de tabel hieronder wordt een samenvatting gegeven van de antwoorden van de operatoren.
558. Aan de hand van de ontvangen gegevens merkt het BIPT algemeen op dat, in tegenstelling tot wat blijkt uit de tabel uitgewerkt door Belgacom op de bladzijden 5 en 81 van zijn reactie op de raadpleging van 9 november 2010, Belgacom reeds in het verleden compensaties heeft geëist voor afwezige klanten. Vandaag eist Belgacom van de alternatieve operatoren nog meer compensaties en factureert het deze op een systematische wijze. Het BIPT merkt hier op dat het zich heeft beperkt tot de analyse van vier soorten van compensatie. Belgacom factureert nog andere soorten van compensatie zoals *Wrongful Repair*.
559. Het BIPT stelt ook een verschil vast tussen de werkelijkheid van de gefactureerde vergoedingen en de theoretische facturering die zou moeten voortvloeien uit hun definitie in de referentieaanbiedingen. Belgacom blijkt niet-verschuldigde compensaties te factureren, zelfs compensaties eizen waarvoor de oorsprong van de fout bij deze onderneming ligt.
560. Zo zeggen de alternatieve operatoren dat Belgacom bijvoorbeeld een *Change Date Fee* eist wanneer de klant afwezig is, terwijl in dat geval ook nog een *Useless End User Visit* wordt geëist (er is dus een dubbele compensatie). Zo ook zijn gevallen van facturering van *Appointment Missed* (afspraak gemist door de Belgacom-technicus) gefactureerd als *Change Date Fee*. Ook verbazingwekkend zijn de berichten AMEND XML die afkomstig zijn van de afdeling CWS van Belgacom, die eigenlijk HOLD XML<sup>171</sup>, zouden moeten zijn en die als *Change Date Fee* worden gefactureerd.

---

<sup>171</sup> Het feit dat een AMEND wordt verstuurd in plaats van een HOLD is door Belgacom bevestigd tijdens de bilaterale vergadering van BIPT-Belgacom van 23 maart 2010. Belgacom heeft tijdens deze vergadering laten weten dat elke verschuiving van de interventie die afkomstig is van de teams op het terrein (*field*) een HOLD oplevert, terwijl elke verschuiving van de interventie die voortkomt van Belgacom CWS Division tot een AMEND leidt.

561. Een *Cancel Light* lijkt aan de alternatieve operatoren te worden gevraagd los van de oorsprong van de annulering (alternatieve operator, klant of Belgacom), terwijl deze volgens de referentieaanbiedingen slechts mogen worden gevraagd voor gevallen van annulering die door de alternatieve operator worden gevraagd. Er is ook melding gemaakt van gevallen van annulering waarvoor de operator in zijn databases geen verband kan leggen tussen de facturen en de lijnreferenties.
562. Ook een *Cancel Heavy* zorgt blijkbaar voor verrassingen aangezien Belgacom die ook vraagt wanneer uit het XML-bericht duidelijk blijkt dat het gaat om een *Cancel Light*<sup>172</sup>. De operatoren hebben ook gevallen gemeld waarbij ze geen enkel spoor van een CANCEL XML-bericht konden vinden hoewel die wel was gefactureerd. Het BIPT verbaast zich ook over de facturering van een *Cancel Heavy* na de ontdekking van een SNA, terwijl het order duidelijk gewag maakte van een *SNA Not Allowed*. Het BIPT verbaast zich over dit soort van facturering aangezien de nieuwe procedure *SNA Not Allowed* net is ingesteld om te vermijden dat de alternatieve operatoren een order moeten annuleren waarvoor een SNA nodig was. Het BIPT merkt ten slotte op dat er melding is gemaakt van gevallen van facturering met terugwerkende kracht (tot 6 jaar terug).
563. Het BIPT merkt in het kort op dat er vele kleine en minder kleine gebreken aan het systeem zijn, al dan niet bewust door Belgacom veroorzaakt, maar in elk geval belastend voor de alternatieve operatoren. Hierdoor wordt de tabel gepresenteerd door Belgacom op pagina 5 en 81 van zijn reactie op het raadplegingsdocument van 9 november 2010 in een ander licht gesteld. Dit gecombineerd met het feit dat Belgacom sinds januari 2011 en dus ruim voor de inwerkingtreding van dit besluit reeds extra compensaties van de alternatieve operatoren vraagt, toont aan dat Belgacom niet bepaald een voorbeeldfunctie heeft wat betreft de operationele samenwerking met de alternatieve operatoren.

---

<sup>172</sup> Het prijsverschil tussen een *Cancel Heavy* en een *Cancel Light* is groot. Het kan in de buurt liggen van een honderdtal euro.

Soort van compensatie	Beschrijving referentieaanbod <sup>173</sup>	Werkelijke facturering aan de alternatieve operatoren	Gefactureerd sedert
<b>Change Date Fee</b>	<p>Wanneer de OLO vraagt de datum van uitvoering te veranderen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• € 6,59 indien veranderd voor Due Date -1 (12pm)</li> <li>• Activation+ Deactivation Fees indien veranderd na Due Date -1 (12pm)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bij een OLO-aanvraag</li> <li>• bij een afwezige klant</li> <li>• bij een <i>Appointment Missed</i> door Belgacom zonder dat een datumwijziging is gevraagd</li> <li>• verwijzing naar orders die bij de OLO onbekend zijn</li> <li>• na een HOLD<sup>174</sup> waarbij de datum lange tijd wordt uitgesteld en waarvan de OLO de datum wil wijzigen</li> <li>• Belgacom CWS verzendt een AMEND i.p.v. een HOLD<sup>175</sup> en factureert dit</li> </ul>	<p>januari-februari 2011</p> <p>Een OLO laat weten verzoeken om compensatie te ontvangen sedert ten minste 2009</p>
<b>Useless End User Visit (customer absent)</b>	<p>Wanneer de eindklant van de alternatieve operator van de begunstigde niet thuis is op de dag van de afspraak</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• € 20,04 per nutteloze interventie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• gefactureerd voor elke Customer Absent waarvan de orders afgesloten zijn met een DONE</li> <li>• voor de orders die niet afgesloten zijn met een DONE, wordt een Cancel gegenereerd. er is geen betaling van een Useless EU Visit</li> </ul>	<p>Januari-Februari 2011</p> <p>Een operator laat weten in 2008 facturen te hebben ontvangen voor een reeks gevallen van Customer Absent omdat Belgacom van oordeel was dat het aantal gevallen van Customer Absents te hoog lag</p>

<sup>173</sup> Bijlage "Billing and Price List" van de diverse referentieaanbiedingen.

<sup>174</sup> Het bericht HOLD wordt verstuurd naar de alternatieve operator wanneer de interventie niet kan doorgaan om redenen die te maken hebben met Belgacom of met de eindklant.

<sup>175</sup> Het feit dat een AMEND wordt verstuurd in plaats van een HOLD is door Belgacom bevestigd tijdens de bilaterale vergadering van BIPT-Belgacom van 23 maart 2010. Belgacom heeft tijdens deze vergadering laten weten dat elke verschuiving van de interventie die afkomstig is van de teams op het terrein (*field*) een HOLD oplevert, terwijl elke verschuiving van de interventie die voortkomt van Belgacom CWS Division tot een AMEND leidt.

<b>Cancel Light</b>	<p>Wat de begunstigde moet betalen wanneer hij een lopend order wil stopzetten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• € 6,99 indien Cancel voor Due Date - 1 (12pm)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Belgacom factureert een dergelijke Cancel ongeacht of de Cancel uitgaat van de OLO, de klant of Belgacom wanneer de Cancel niet volgt op een actie van de technicus</li> <li>• een reeks voorbeelden van Cancel Light verwijst naar onbekende circuit ID's</li> <li>• bij een DIY-installatie, wanneer Belgacom uiteindelijk aangeeft dat een Telecom Installation noodzakelijk is en de OLO het order annuleert, omdat hij niet de prijs voor een bezoek van de technicus wil laten betalen</li> </ul>	<p>Hangt af van de OLO die heeft geantwoord: 2008, 2009, 2010 of 2011</p>
<b>Cancel Heavy</b>	<p>Wat de begunstigde moet betalen wanneer hij een lopend order wil stopzetten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Activation + Deactivation Fees indien Cancel na Due Date - 1 (12pm)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CANCEL XML-berichten die vermelden dat het om een Cancel Light gaat, worden gefactureerd als Cancel Heavy</li> <li>• Gevallen van Cancel Heavy worden gefactureerd terwijl de OLO geen CANCEL XML heeft ontvangen</li> <li>• wanneer Belgacom een SNA ontdekt tijdens de installatie, zelfs wanneer de operator tijdens de bestelling SNA Not Allowed heeft vermeld</li> <li>• bij een Cancel door de eindklant, ruime tijd voor de installatiedatum</li> <li>• als de technicus van oordeel is dat de installatie niet kan worden uitgevoerd wegens de onmogelijke toegang tot het introductiepunt</li> <li>• Belgacom heeft in 2011 Cancel-gevallen die dateren van 2005, 2006 en 2008 met terugwerkende kracht gefactureerd</li> </ul>	<p>Hangt af van de OLO die heeft geantwoord: 2008, 2009, 2010 of 2011</p>

## BIJLAGE B. AANPASSING VAN DE REFERENTIEAANBIEDINGEN IN HET LICHT VAN DE OMZETTINGSKOSTEN

### B.1. BRUO

### B.2. 8.1 BRUO

#### 8.1 Migration Fees

32. This section only refers to migrations towards a BRUO service. The tariffs for migrations

- towards a WBA VDSL2 service are described in Annex 6 of WBA VDSL2
- towards a BROBA ADSL service are described in Annex 6 of BROBA II ADSL.
- towards a BROBA SDSL service are described in Annex 6 of BROBA II SDSL.

#### 8.1.1. Single Line Migration fees

33. The migration fee includes both the activation and the deactivation part of the migration, and will be entirely invoiced to the party requesting for migration.

34. The migration fee is applicable in the following cases:

- Change of ownership:** transfer of a line from Beneficiary 1 to Beneficiary 2. The fee is invoiced to the party requesting for transfer (i.e Beneficiary 2).
- Convert:** product modification from any product to Raw Copper or Shared pair. The line remains at the ownership of the Beneficiary (no transfer of ownership). The fee is invoiced to the party requesting for conversion.

**c. A combination of a. and b.**

35. This migration fee includes the deactivation of the source service.

#### 8.1.1.1 Conversion resulting in any change on the Belgacom Voice service (from BRUO with voice to BRUO without voice, or conversely)

36. The following tariffs are applicable to the OLO requesting for conversion in accordance with the scenario of conversion from BRUO Shared Pair to BRUO Raw Copper (and conversely) presented in the following table.

37. Note: in case of cease or porting of a Belgacom voice service on a Shared Pair line type, the line will be per default converted into a Raw Copper+ line type. A conversion to Raw Copper must directly be asked by Belgacom or by the OLO.

<b>Conversion fees with change on the Belgacom Voice service for a BRUO product</b>	<b>Price</b>
Convert to Shared Pair asked by Belgacom following a request of the end-user to a Belgacom voice service	€ 0
Convert to Shared Pair asked by OLO	€ 38.08
Convert from Shared Pair to Raw Copper+ indirectly asked by OLO through a Number Portability request	€ 5.28
Convert from Shared Pair to Raw Copper+ asked by Belgacom following a request of the end-user to cease/port his Belgacom voice service	€ 0
Convert to Raw Copper asked by OLO and installed by Belgacom	€ 36.35
Convert to Raw Copper asked by OLO and installed by Certified Technician	€ 8.19

8.1.1.2. Other migration fees (change owner and/or any other scenario of conversion)

38. The following tariffs are applicable to the OLO requesting for migration in accordance with the scenario of migration to BRUO presented in the following table (except cases in 8.1.1.1).

<b>Other Migration fees to BRUO Shared Pair or Raw Copper</b>	<b>Price</b>
Change of owner/Convert to Raw Copper, installed by Belgacom	€ 36.35
Change of owner/Convert to Raw Copper, installed by a Certified Technician	€ 8.19
Change of owner/Convert to Shared Pair	€ 38.08



### B.3. BROBA II ADSL

#### 1.4. Migration fees

52. This section only refers to migrations towards a BROBA ADSL service. The tariffs for migrations

- towards a WBA VDSL2 service are described in Annex 6 of WBA VDSL2
- towards a BROBA SDSL service are described in Annex 6 of BROBA II SDSL.
- towards a BRUO service are set in Annex H "Price List" of BRUO.

##### 1.4.1. Single Line Migration fees

53. The migration fee includes both the activation and the deactivation parts of the migration, and will be entirely invoiced to the party requesting for migration.

54. The migration fee is applicable in the following cases:

- Change of ownership:** transfer of a line from Beneficiary 1 to Beneficiary 2. The fee is invoiced to the party requesting for transfer (i.e Beneficiary 2).
- Convert:** Product modification from any product to BROBA II ADSL, BROBA II ADSL2 Reach Extended or BROBA II ADSL2+. The line remains at the ownership of the Beneficiary (no transfer of ownership). The fee is invoiced to the party requesting for conversion.
- A combination of a. and b.**

##### 1.4.1.1. Conversion resulting in change on the Belgacom Voice service (from BROBA II xDSL with voice towards BROBA II xDSL without voice, or conversely), for the same BROBA II xDSL product

55. The following tariffs are applicable to the OLO requesting for conversion from BROBA II xDSL with voice towards BROBA II xDSL without voice (or conversely) in accordance with the scenario of conversions presented in the following table.

<b>Conversion fees with change on the Belgacom Voice service for the same BROBA II xDSL product</b>	<b>Price</b>
BROBA II with voice to BROBA II without voice asked by Belgacom following a request of the end-user to cease/port his Belgacom voice service	€ 0
BROBA II with voice to BROBA II without voice and reverse asked indirectly by OLO through a Number Portability request	€ 5.28
BROBA II without voice to BROBA II with voice	€ 0

1.4.1.2. Migration fees to ADSL or ADSL2 Reach Extended (change of owner and conversions)

56. The following tariffs are applicable to the OLO requesting for migration in accordance with the scenario of migration to BROBA II ADSL or ADSL2 Reach Extended presented in the following table (except cases in 1.4.1.1).

<b>Migration fees to ADSL or ADSL2 Reach Extended</b>	<b>Price</b>
Change of owner/Convert to BROBA II ADSL or ADSL2 Reach Extended with voice	€ 21.78
Change of owner/Convert to BROBA II ADSL or ADSL2 Reach Extended without voice, installed by Belgacom	€ 24.11
Change of owner/Convert to BROBA II ADSL or ADSL2 Reach Extended without voice, installed by certified technician	€ 10.29

1.4.1.2. Migration fees to ADSL2+ (change of owner and conversions)

56. The following tariffs are applicable to the OLO requesting for migration in accordance with the scenario of migration to BROBA II ADSL2+ presented in the following table (except cases in 1.4.1.1).

<b>Migration fees to ADSL2+</b>	<b>Price</b>
Change of owner/Convert to BROBA II ADSL2+ with voice	€36.30
Change of owner/Convert to BROBA II ADSL2+ without voice, installed by Belgacom	€ 38.30
Change of owner/Convert to BROBA II ADSL2+ without voice, installed by certified technician	€ 10.29

## B.4. BROBA II SDSL

### 1.5. Migration fees

30. This section only refers to migrations towards a BROBA SDSL service. The tariffs for migrations

- towards a WBA VDSL2 service are described in Annex 6 of WBA VDSL2
- towards a BROBA ADSL service are described in Annex 6 of BROBA II ADSL.
- towards a BRUO service are described in Annex H ‘Price List’ of BRUO.

#### 1.5.1. Single Line Migration fees

31. The migration fee includes both the activation and the deactivation parts of the migration, and will be entirely invoiced to the party requesting for migration.

32. The Migration fee is applicable in the following cases:

- a. **Change of ownership:** transfer of a line from Beneficiary 1 to Beneficiary 2. The fee is invoiced to the party requesting for transfer (i.e Beneficiary 2).
- b. **Convert:** Product modification from any product to BROBA II SDSL. The line remains at the ownership of the Beneficiary (no transfer of ownership). The fee is invoiced to the party requesting for conversion.
- c. **A combination of a. and b.**

33. The following tariffs are applicable to the OLO requesting for migration in accordance with the scenario of migration to BROBA II SDSL presented in the following table.

Migration fees to SDSL	Price
Change of owner/Convert to BROBA II SDSL, installed by Belgacom	€ 63.98
Change of owner/Convert to BROBA II SDSL, installed by certified technician	€ 41.06

## B.5. WBA VDSL2 SHARED VLAN

### 1.7. Migration fees for WBA VDSL2 line with shared VLANs

59. This section only refers to migrations towards a WBA VDSL2 Shared VLAN service. The tariffs for migration

- towards a BROBA ADSL service are described in Annex 6 of BROBA II ADSL.
- towards a BROBA SDSL service are described in Annex 6 of BROBA II SDSL.
- towards a BRUO service are described in Annex H ‘Price List’ of BRUO.

#### 1.7.1 Single Line Migration fees

60. The migration fee includes both the activation and the deactivation parts of the migration, and will be entirely invoiced to the party requesting for migration.

61. The Migration fee is applicable in the following cases:

- Change of ownership:** transfer of a line from Customer 1 to Customer 2. The fee is invoiced to the party requesting for transfer (i.e Customer 2).
- Convert:** Product modification from any product to WBA VDSL2 Shared VLAN. The line remains at the ownership of the Beneficiary (no transfer of ownership). The fee is invoiced to the party requesting for conversion.
- A combination of a. and b.**

#### 1.7.1.1 Conversion resulting in any change on the Belgacom Voice service (from WBA VDSL2 Shared VLAN with voice towards WBA VDSL2 Shared VLAN without voice, or conversely)

62. The following tariffs are applicable to the OLO requesting for the conversion from WBA VDSL2 Shared VLAN with voice towards WBA VDSL2 Shared VLAN without voice (or conversely) in accordance with the scenario of conversion presented in the following table.

<b>Conversion fees with change on the Belgacom Voice service for WBA VDSL2 Shared VLAN</b>	<b>Price</b>
WBA VDSL2 Shared VLAN with voice to WBA VDSL2 Shared VLAN without voice, asked by Belgacom following request of the end-user to cease/port his Belgacom Voice service	€ 0
WBA VDSL2 Shared VLAN with voice to WBA VDSL2 Shared VLAN without voice, indirectly asked by OLO through a Number Portability request	€ 5.42

WBA VDSL2 Shared VLAN without voice to WBA VDSL2 Shared VLAN with voice	€ 0
---	-----

*1.7.1.2. Other Migration fees (change owner and/or any other scenario of conversion)*

63. The following tariffs are applicable to the OLO requesting for migration in accordance with the scenario of migration to WBA VDSL2 Shared VLAN presented in the following table (except cases in 1.7.1.1).

<b>Migration to WBA VDSL2 Shared VLAN without End-User Visit Price</b>	<b>Price</b>
Change of owner/Convert to WBA VDSL2 Shared VLAN with voice	€ 88.81
Change of owner/Convert to WBA VDSL2 Shared VLAN without voice, installed by Belgacom	€ 90.48
Change of owner/Convert to WBA VDSL2 Shared VLAN without voice, installed by certified technician	€ 13.14

## B.6. WBA VDSL2 DEDICATED VLAN

### 1.8. Migration fee for WBA VDSL2 line with dedicated VLANs

69. This section only refers to migrations towards a WBA VDSL2 Dedicated VLAN service. The tariffs for migration

- towards a BROBA ADSL service are described in Annex 6 of BROBA II ADSL.
- towards a BROBA SDSL service are described in Annex 6 of BROBA II SDSL.
- towards a BRUO service are described in Annex H "Price List" of BRUO.

#### 1.8.1. Single Line Migration fees

70. The migration fee includes both the activation and the deactivation parts of the migration, and will be entirely invoiced to the party requesting for conversion.

71. The Migration fee is applicable in the following cases:

- a. **Change of ownership:** transfer of a line from Customer 1 to Customer 2. The fee is invoiced to the party requesting for transfer (i.e Customer 2).
- b. **Convert:** Product modification from any product to WBA VDSL2 Dedicated VLAN. The line remains at the ownership of the Beneficiary (no transfer of ownership). The fee is invoiced to the party requesting for conversion.
- c. **A combination of a. and b.**

#### 1.8.1.1. Conversion resulting in any change on the Belgacom Voice service (from WBA VDSL2 Dedicated VLAN with voice towards WBA VDSL2 Dedicated VLAN without voice, or conversely)

72. The following tariffs are applicable to the OLO requesting for the conversion from WBA VDSL2 Dedicated VLAN with voice towards WBA VDSL2 Dedicated VLAN without voice (or conversely) in accordance with the scenario of conversion presented in the following table.

Conversion fees with change on the Belgacom Voice service	Price
WBA VDSL2 Dedicated VLAN with voice to WBA VDSL2 Dedicated VLAN without voice asked by Belgacom following a request of the end-user to cease/port his Belgacom Voice service	€ 0
WBA VDSL2 Dedicated VLAN with voice to WBA VDSL2 Dedicated VLAN without voice indirectly asked by the OLO through a Number Portability request	€ 5.42

WBA VDSL2 Dedicated VLAN without voice to WBA VDSL2 Dedicated VLAN with voice	€ 0
---	-----

1.8.1.2. Other Migration fees (change of owner and/or any other scenario of conversions)

73. The following tariffs are applicable to the OLO requesting for migration in accordance with the scenario of migration to WBA VDSL2 Dedicated VLAN presented in the following table (except cases in 1.8.1.1).

Migration fee	Price
Change of owner/Convert to WBA VDSL2 with voice	€172.72
Change of owner/Convert to WBA VDSL2 without voice, installed by Belgacom	€174.33
Change of owner/Convert to WBA VDSL2 without voice, installed by Certified Technician	€ 44.96

## BIJLAGE C. AFKORTINGEN

A	
<b>ADSL</b>	Asymmetric Digital Subscriber Line
<b>ASAM</b>	ATM Subscriber Access Multiplexer ( <i>ATM DSL Access Mutliplexer</i> )
<b>ATM</b>	Asynchronous Transfer Mode
<b>APK</b>	SLA "Appointment Kept" ( <i>accord de niveau de service mis en place par Belgacom. Daarin wordt het aantal bestellingen met bezoek gemeten waarvoor de afspraak is nagekomen</i> )
B	
<b>B2B</b>	Business-to-Business
<b>B2C</b>	Business-to-Consumer
<b>BAS / BRAS</b>	Broadband (Remote) Access Server
<b>BBN</b>	Backbone Network
<b>BIQ</b>	Belgacom access Installation Quality tool ( <i>fysieke en operationele controletest die wordt uitgevoerd tijdens de installatie of herstelling van een lijn</i> )
<b>BROBA</b>	Belgacom Reference Offer Bitstream Access
<b>BROTSoLL</b>	Belgacom Reference Offer for Terminating Segments of Leased Lines
<b>BRUO</b>	Belgacom Reference Unbundling Offer
<b>BRxx</b>	BRUO, BROBA, BROTSoLL & WBA VDSL2
<b>BW</b>	Bandwidth
C	
<b>CBR</b>	Constant Bit Rate (ATM)
<b>CID</b>	Circuit Identification ( <i>identificatienummer van de ontbundelde lijn</i> )
<b>CPE</b>	Customer Premises Equipment ( <i>modem</i> )
<b>CSA</b>	Conseil Supérieur de l'Audiovisuel ( <i>regulator van de audiovisuele media van de Franse Gemeenschap in België</i> )
<b>CSD</b>	Customer Support Desk ( <i>technische ondersteuning van Carrier- of Wholesale-klanten bij Belgacom</i> )
<b>CT</b>	Certified Technicians ( <i>door Belgacom erkende technicus die interventies uitvoert voor rekening van een alternatieve operator</i> )
D	
<b>DHCP</b>	Dynamic Host Configuration Protocol
<b>DSL</b>	Digital Subscriber Line
<b>DSLAM</b>	Digital Subscriber Line Access Multiplexer
<b>DWDM</b>	Dense Wavelength Division Multiplexing
<b>DDR</b>	SLA "Due Date Respected" ( <i>dienstenniveau-overeenkomst ingesteld door Belgacom. Daarin wordt het aantal bestellingen met/zonder bezoek gemeten waarvoor de laatste aan de OLO gegeven Due Date in acht is genomen</i> )



<b>DN</b>	Dial Number ( <i>telefoonnummer</i> )
<b>E</b>	
<b>E2E</b>	End-to-End
<b>ERG</b>	European Regulators Group
<b>ETH</b>	Ethernet
<b>e-tool</b>	Outil ou application web sécurisé
<b>e-TS</b>	<i>e-tool</i> TroubleShouting ( <i>e-tool aan de hand waarvan een alternatieve operator een lijndefect aan Belgacom kan melden</i> )
<b>ETSI</b>	European Telecommunications Standard Institute
<b>F</b>	
<b>FAC</b>	Fixed Access Carriers (organisatie)
<b>FNP</b>	Fixed Number Portability ( <i>nummeroverdraagbaarheid in de vaste telefonie</i> )
<b>FTR</b>	First Time Right
<b>FFTB</b>	Fibre To The Building
<b>FFTC</b>	Fibre To The Curb / Cabinet
<b>FTTH</b>	Fiber To The Home
<b>FTTN</b>	Fiber To The Node
<b>Full VP</b>	Full Virtual Path
<b>FUT</b>	Friendly User Test ( <i>test ingevoerd door Belgacom om de nieuwe OLO's vertrouwd te maken met de middelen en technieken van de referentieaanbiedingen</i> )
<b>G</b>	
<b>GE</b>	Gigabit Ethernet
<b>GT&amp;C</b>	Bijlage "General Terms and Conditions" ( <i>document dat een bijlage vormt bij de referentieaanbiedingen</i> )
<b>H</b>	
<b>HDTV</b>	High Definition TV
<b>HMC</b>	Hourly Man Costs
<b>I</b>	
<b>IEEE</b>	Institute of Electrical and Electronics Engineers
<b>IP</b>	Internet Protocol
<b>IPTV</b>	Internet Protocol TeleVision
<b>IRG</b>	Independent Regulators Group
<b>ISAM</b>	Intelligent Services Access Manager
<b>ISDN</b>	Integrated Services Digital Network
<b>ISLA</b>	Improved Service Level Agreement ( <i>dienstenniveau-overeenkomst die strikter is dan de "basis"-SLA</i> )
<b>ISP</b>	Internet Service Provider
<b>ITU</b>	International Telecommunication Union
<b>K</b>	
<b>Kbps</b>	kilobits per second
<b>KPI</b>	Key Performance Indicator
<b>KVD</b>	Kabelverdeler

L	
<b>LAN</b>	Local Area Network
<b>LDC</b>	Local Distribution Center
<b>LEX</b>	Local Exchange <i>(Belgacom-gebouw waarin de interconnectie plaatsvindt tussen het lokale netwerk en het Backbone Network)</i>
<b>LL</b>	Leased Line
<b>LLU</b>	Local Loop Unbundling <i>(ontbundeling van het aansluitnetwerk)</i>
M	
<b>MAC</b>	Media Access Control
<b>MB</b>	Document "Main Body" <i>(hoofddocument van de referentieaanbiedingen)</i>
<b>Mbps</b>	Megabits per second
<b>MDF</b>	Main Distribution Frame <i>(verdeler die zich in de LEX bevindt en waarop het aansluitnetwerk uitkomt)</i>
<b>MNP</b>	Mobile Number Portability <i>(nummeroverdraagbaarheid in de mobiele telefonie)</i>
<b>MPLS</b>	Multi-Protocol Label Switching <i>(netwerkprotocol via pakketschakeling, doorgaans gebruikt in Ethernet/IP-netwerken)</i>
N	
<b>NGA</b>	Next Generation Access
<b>NGN</b>	Next Generation Network
<b>NP</b>	Number Portability <i>(nummeroverdraagbaarheid in de telefonie)</i>
<b>NTP</b>	Network Termination Point <i>(verwijst doorgaans naar de Belgacom-aansluitdoos die bij de eindklant is geïnstalleerd)</i>
O	
<b>OC</b>	Open Calendar <i>(nieuw systeem voor de bestelling van BRUO-, BROBA- en WBA VDSL2-lijnen)</i>
<b>OAL</b>	OLO Access Line <i>(interconnectieverbinding tussen de apparatuur van Belgacom en die van de alternatieve operator. Doorgaans wordt gesproken van NNI – Network-to-Network Interconnection)</i>
<b>OAM</b>	Operations, Administration, and Maintenance
<b>ODF</b>	Optical Distribution Frame
<b>OLO</b>	Other Licensed Operator (alternatieve operator)
<b>OSS</b>	Operational Support System
P	
<b>P&amp;B</b>	"Pricing & Billing"-bijlage <i>(document dat een bijlage vormt bij de referentieaanbiedingen)</i>
<b>P&amp;O</b>	"Planning & Operations"-bijlage <i>(document dat een bijlage vormt bij de referentieaanbiedingen)</i>
<b>PCR</b>	Peak Cell Rate
<b>P2P</b>	Point-to-Point Telecommunication
<b>POI</b>	Point of Interconnection
<b>PON</b>	Passive Optical Network

<b>PoP</b>	Point of Presence
<b>POTS</b>	Plain Old Telephone Network
<b>PPP</b>	Point-to-Point Protocol
<b>PSTN</b>	Public Switched Telephone Network
<b>PTP</b>	Point to Point Network

**Q**

<b>QoS</b>	Quality of Service
------------	--------------------

**R**

<b>RC</b>	Raw Copper <i>(soort van BRUO-verbinding. De alternatieve operator is de enige gebruiker van het koperpaar in tegenstelling tot het type Shared Pair)</i>
<b>ReADSL</b>	Reach Extended ADSL
<b>ROP</b>	Remote Optical Platform

**S**

<b>SA</b>	SLA "Slot Availability"
<b>SC</b>	Street Cabinet (KVD)
<b>SCR</b>	Sustainable Cell Rate
<b>SDH</b>	Synchronous Digital Hierarchy
<b>SDLC</b>	Software Development Life Cycle
<b>SDSL</b>	Symmetric DSL
<b>SDTV</b>	Standard Definition TV
<b>SELT</b>	Single-Ended Line Testing for DSL lines
<b>SLA</b>	Service Level Agreement
<b>SLU / SLLU</b>	Sub-Loop (Local) unbundling
<b>SMTP</b>	Simple Mail Transfer Protocol
<b>SMS</b>	Short Message Service
<b>SNA</b>	Small Network Adaptation
<b>SRD</b>	Service Requested Date
<b>SP</b>	Shared Pair <i>(soort van BRUO-verbinding. De alternatieve operator exploiteert de bovenste frequentieband voor de datadienst en Belgacom exploiteert de onderste frequentieband voor de spraakdienst)</i>
<b>STM</b>	Synchronous Transport Module (ATM)

**T**

<b>TT</b>	Trouble Ticket <i>(ticket dat een alternatieve operator aanmaakt in de e-TS-applicatie om aan Belgacom een defect op een lijn te signaleren)</i>
-----------	---

**U**

<b>UBR</b>	Unspecified Bit Rate
<b>ITU</b>	Internationale Telecommunicatie Unie

**V**

<b>VBR</b>	Variable Bit Rate
<b>VBR-nrt</b>	Variable Bit Rate non real-time
<b>VBR-rt</b>	Variable Bit Rate real time
<b>VC</b>	Virtual Circuit Virtual Connection

<b>VDSL</b>	Very High Rate DSL
<b>VLAN</b>	Virtual LAN
<b>VPLS</b>	Virtual private LAN service
<b>VoB</b>	Voice over Broadband
<b>VOD</b>	Video-On-Demand
<b>VoIP</b>	Voice over IP
<b>VP</b>	Virtual Path
<b>VRM</b>	Vlaamse Regulator voor de Media ( <i>regulator van de audiovisuele media van de Vlaamse Gemeenschap in België</i> )

**W**

<b>WACC</b>	Weighted Average cost of capital
<b>WAN</b>	Wide Area Network
<b>WBA</b>	Wholesale Broadband Access
<b>WBT</b>	Wholesale Breedband Toegang
<b>WD</b>	Working Days ( <i>werkdagen</i> )
<b>WDM</b>	Wavelength Division Multiplexing
<b>WLR</b>	Wholesale Line Rental
<b>wov</b>	Without Voice
<b>wv</b>	With Voice

**X**

<b>XML</b>	eXtensible Markup Language
------------	----------------------------

## BIJLAGE D. VOORSTELLEN VAN HERZIENING VAN DE REFERENTIEAANBIEDINGEN

### D.1. VOORSTEL OVERGEZONDEN OP 8 MAART 2010 BETREFFENDE DE UITBREIDINGEN OC EN CT

564. Een kopie van het voorstel van Belgacom van 8 maart 2010 wordt achter dit document bijgevoegd.

#### D.1.1. Lijst van de documenten in verband met het referentieaanbod BRUO

Type	Titel	Aangepast?
<b>Hoofd-document</b>	BRUO_MAIN_BODY_Submitted to BIPT on 08032010	ja
<b>Algemene voorwaarden</b>	BRUO_GT&C_Submitted to BIPT on 08032010	ja
<b>Bijlage</b>	BRUO_Annex B1.1_RC_SD_2010_Submitted to BIPT on 08032010	ja
<b>Bijlage</b>	BRUO_Annex B1.5_RC_SD_2015_Submitted to BIPT on 08032010	ja
<b>Bijlage</b>	BRUO_Annex C_Technical Specifications_Submitted to BIPT on 08032010	ja
<b>Bijlage</b>	BRUO_Annex D1_RC_B&A_Submitted to BIPT on 08032010	ja
<b>Bijlage</b>	BRUO_Annex D2_SP_B&A_Submitted to BIPT on 08032010	ja
<b>Bijlage</b>	BRUO_Annex E_P&O_Submitted to BIPT on 08032010	ja
<b>Bijlage</b>	BRUO_Annex F_OSS_Submitted to BIPT on 08032010	ja
<b>Bijlage</b>	BRUO_Annex G1_Basic_SLA_RC_SP_Submitted to BIPT on 08032010	ja
<b>Bijlage</b>	BRUO_Annex G2_Improved_SLA_Repair_RC_SP_Submitted to BIPT on 08032010	ja
<b>Bijlage</b>	BRUO_Annex G3_Improved_SLA_Provisioning_RC_SP_Submitted to BIPT on 08032010	ja
<b>Bijlage</b>	BRUO_Annex H_Pricelist_Submitted to BIPT on 08032010	ja
<b>Bijlage</b>	BRUO_Annex B1.2_RC_SD2030_301105	nee
<b>Bijlage</b>	BRUO_Annex B1.3_RC_SD2035_301105	nee

<b>Bijlage</b>	BRUO_Annex B1.4_B2.4_301105	nee
<b>Bijlage</b>	BRUO_Annex B1.4_B2.4_Appendix_A_301105	nee
<b>Bijlage</b>	BRUO_Annex B1.4_RC_SD2040_301105	nee
<b>Bijlage</b>	BRUO_Annex B1.6_RC_SD2045_301105	nee
<b>Bijlage</b>	BRUO_Annex B1.7_RC_SD2050_301105	nee
<b>Bijlage</b>	BRUO_Annex B2.1_SP_SD3010_Submitted to BIPT on 08032010	nee
<b>Bijlage</b>	BRUO_Annex B2.2_SP_SD3030_301105	nee
<b>Bijlage</b>	BRUO_Annex B2.3_SP_SD3035_301105	nee
<b>Bijlage</b>	BRUO_Annex B2.4_SP_SD3040_301105	nee
<b>Bijlage</b>	BRUO_Annex B2.5_SP_SD_3015_Submitted to BIPT on 08032010	nee
<b>Bijlage</b>	BRUO_Annex B2.6_SP_SD3045_301105	nee
<b>Bijlage</b>	BRUO_Annex D3_RC_SP_B&A_301105	nee
<b>Bijlage</b>	BRUO_Annex Ja_Intro_301105	nee
<b>Bijlage</b>	BRUO_Annex Jb_NDA_301105	nee
<b>Bijlage</b>	BRUO_Annex Jc_TS_Tie Cabling_301105	nee
<b>Bijlage</b>	BRUO_Annex Jd_Type1_Pair Selection_301105	nee
<b>Bijlage</b>	BRUO_Annex Je_Type2_Pair Selection_301105	nee
<b>Bijlage</b>	BRUO_Annex Jf_SP_Pair Selection_301105	nee
<b>Bijlage</b>	BRUO_Annex Jg_TS_Cables_301105	nee
<b>Bijlage</b>	BRUO_Annex Jh_KVD-Streets_301105	nee

#### D.1.2. Lijst van de documenten in verband met het referentieaanbod BROBA

Type	Titel	Aangepast?
<b>Hoofd-document</b>	ADSL_Main_body_100305	ja
<b>Algemene voorwaarden</b>	ADSL_SDSL_Annex_1_General terms and Conditions_100305	ja
<b>Bijlage</b>	ADSL_Annex_2_Technical_Spec_080428	ja
<b>Bijlage</b>	ADSL_Annex_3_Exchange_of_Information_100305	ja
<b>Bijlage</b>	ADSL_Annex_4_P&O_100305	ja
<b>Bijlage</b>	ADSL_Annex_6_Pricing_and_Billing_100305	ja

<b>Bijlage</b>	ADSL_SDSL_Annex_5A_Improved_SLA_100305	ja
<b>Bijlage</b>	ADSL_SDSL_Annex_5B_Improved_SLA_100305	ja
<b>Bijlage</b>	ADSL_SDSL_Annex_5_Basic_SLA_100305	ja
<b>Bijlage</b>	ADSL_SDSL_Annex_8_Prepayment_Terms_Conditions_100305	ja
<b>Bijlage</b>	SDSL_Annex_3_Exchange_of_Information_100305	ja
<b>Bijlage</b>	SDSL_Annex_4_P&O_100305	ja
<b>Bijlage</b>	SDSL_Annex_6_Pricing_and_Billing_100305	ja
<b>Bijlage</b>	SDSL_Main_Body_100305	ja

#### D.1.3. Lijst van de documenten in verband met het referentieaanbod WBA VDSL2

Type	Titel	Aangepast?
<b>Hoofd-document</b>	WBA VDSL2_Main Body_100305	ja
<b>Algemene voorwaarden</b>	WBA VDSL2_Annex_1_General terms and Conditions_100305	ja
<b>Bijlage</b>	WBA VDSL2_Annex 2_Tec Spec_090416	ja
<b>Bijlage</b>	WBA VDSL2_Annex_4_PO_100305	ja
<b>Bijlage</b>	WBA VDSL2_Annex_5B_Improved_SLA_100305	ja
<b>Bijlage</b>	WBA VDSL2_Annex_5_Basic_SLA_100305	ja
<b>Bijlage</b>	WBA VDSL2_Annex_6_Pricing and Billing_100305	ja
<b>Bijlage</b>	WBA VDSL2_Annex_8_Prepayment_Terms_Conditions_100305	ja

#### D.1.4. Lijst van de documenten in verband met het referentieaanbod BROTSOLL

Type	Titel	Aangepast?
<b>Bijlage</b>	08032010_Annex 01_GTC_reworked to be align with BRXX offers	ja
<b>Bijlage</b>	Brotsoll_Pricing and Billing_Annex 02_01032010	ja

## D.2. VOORSTEL OVERGEZONDEN OP 12 MEI 2010 BETREFFENDE DE UITBREIDING BROBA ETHERNET DEDICATED VLAN

565. Een kopie van het voorstel van Belgacom van 12 mei 2010 wordt achter dit document bijgevoegd.

### D.2.1. Lijst van de documenten

Type	Titel	Aangepast?
<b>Hoofd-document</b>	ADSL_Main_body_100507	ja
<b>Hoofd-document</b>	SDSL_Main_Body_100507	ja
<b>Algemene voorwaarden</b>	ADSL_SDSL_Annex_1_General terms and Conditions_090716	ja
<b>Bijlage</b>	ADSL_Annex_2_Technical_Spec_090717	ja
<b>Bijlage</b>	ADSL_Annex_6_Pricing_and_Billing_100507	ja
<b>Bijlage</b>	ADSL_SDSL_Annex_2A_Technical_Spec_100507	ja
<b>Bijlage</b>	ADSL_SDSL_Annex_3_Exchange_of_Information_100507	ja
<b>Bijlage</b>	ADSL_SDSL_Annex_4_P&O_100507	ja
<b>Bijlage</b>	ADSL_SDSL_Annex_5A_Improved_SLA_100507	ja
<b>Bijlage</b>	ADSL_SDSL_Annex_5_Basic_SLA_100507	ja
<b>Bijlage</b>	ADSL_SDSL_Annex_7_Operational_Systems_090717	ja
<b>Bijlage</b>	ADSL_SDSL_Annex_8_Prepayment_Terms_Conditions_090717	ja
<b>Bijlage</b>	ADSL_SDSL_Escalation_Procedure_090717	ja
<b>Bijlage</b>	SDSL_Annex_2_Technical_Spec_100507	ja
<b>Bijlage</b>	SDSL_Annex_6_Pricing_and_Billing_100507	ja