

B I P T

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

**MEDEDELING VAN DE RAAD VAN HET BIPT
VAN 8 FEBRUARI 2011
MET BETREKKING TOT
DE AUDIT VAN DE OPERATIONELE PROCESSEN BIJ BELGACOM**

Inhoudsopgave

1. Introductie.....	4
2. Synthese	5
<i>DE GENERIEKE PROBLEMEN VAN DE AUDIT</i>	5
<i>DE SPECIFIEKE PROBLEMEN VAN DE AUDIT</i>	6
3. De operationele processen en diensten die Belgacom levert	18
<i>FORECAST & SLA</i>	18
<i>INITIAL DEPLOYMENT & NETWORK MANAGEMENT</i>	18
<i>CUSTOMER LIFE MANAGEMENT</i>	19
<i>IT MANAGEMENT</i>	20
<i>CUSTOMER RELATIONS</i>	20
4. Jarenlange operationele problemen als aanleiding tot audit.....	21
5. Het verloop van de audit	22
<i>KLANTTEVREDENHEIDSENQUÊTE</i>	22
<i>ANALYSE VAN DE PROCESSEN EN DE SOFTWAREAANPASSINGEN</i>	23
<i>BELGACOM'S REACTIE OP DE ANALYSE</i>	23
6. De algemene vaststellingen van de audit	25
<i>DOOR MIDDEL VAN ONDUIDELIJKE PROCESDOCUMENTATIE EN VERSCHILLENDE DEFINITIES VAN WHOLESALE EN RETAIL KPI'S, MINIMALISEERT BELGACOM DE KANS OP EEN AANKLACHT WEGENS KWALITATIEVE DISCRIMINATIE</i>	25
a) <i>Vaststelling van de audit</i>	25
b) <i>In de audit voorgestelde maatregelen</i>	25
c) <i>Stappen na de audit</i>	26
<i>ER IS GEEN EFFICIËNTE COMMUNICATIE TUSSEN BELGACOM EN OLO'S</i>	28
a) <i>Vaststelling van de audit</i>	28
b) <i>In de audit voorgestelde maatregel:</i>	28
c) <i>Stappen na de audit</i>	29
<i>AUDIT ZORGT VOOR VERBETERING SINDS MIDDEN 2008</i>	29
a) <i>Vaststelling van de audit</i>	29
b) <i>In de audit voorgestelde maatregel : Voer regelmatige, operationele audits uit</i>	30
c) <i>Stappen na de audit</i>	30
<i>MOVE TO ALL IP PROGRAMMA</i>	30
a) <i>Vaststelling van de audit</i>	30
b) <i>In de audit voorgestelde maatregel: De complete specificaties van grote veranderingen aan wholesaleaanbiedingen moeten voldoende op voorhand gecommuniceerd en goedgekeurd worden door het BIPT zodat wholesaleaanbiedingen gelijktijdig met retailaanbiedingen volledig operationeel zijn</i>	31
c) <i>Stappen na de audit</i>	31
7. Specifieke vaststellingen	32
<i>SLA & FORECASTING PROCESS</i>	32
a) <i>Het detail van de forecasting is niet aangepast aan de volumes van de OLO's</i>	32
b) <i>De boetes in verband met de SLA's zijn te ingewikkeld om te berekenen</i>	33
c) <i>Sommige OLO's wensen nieuwe SLA's: ISLA voor installatie en SLA voor beschikbaarheid van de systemen</i>	35
<i>INITIAL DEPLOYMENT AND NETWORK MANAGEMENT</i>	36
a) <i>De verantwoordelijkheid voor de verticale bekabeling is onduidelijk</i>	36
b) <i>De OLO's hebben niet genoeg info om de SDSL-lijnen te identificeren die onder het onderhoud vallen</i> 37	37
c) <i>Het manuele proces voor de collocatie en tie cabling duurt lang en is inefficiënt</i>	38
<i>IT PROCESS</i>	39
a) <i>De OLO's worden vaak niet voldoende op voorhand op de hoogte gebracht van de netwerk- of IT-wijzigingen</i>	39
b) <i>De selectie van de projecten gebeurt vaak ten voordele van retailprojecten</i>	40
<i>CUSTOMER RELATIONS</i>	42
a) <i>Belgacom biedt geen operationele verslagen aan de OLO's</i>	42
<i>ELIGIBILITY</i>	43

a) De standaardisering van de Belgacom-adressen is niet doeltreffend voor de OLO's.....	43
ORDERING.....	44
a) De VoIP-nummers zijn niet bruikbaar voor geschiktheidscontroles of voor bestellingen.....	44
b) Een order op een lijn blokkeert elk ander order en de OLO's ontvangen geen informatie.....	45
c) De SDSL-producten zijn minder geautomatiseerd dan de ADSL-producten.....	46
INSTALLATION.....	47
a) Belgacom legt meer klantenbezoeken op voor bestellingen die werden beschouwd als installaties zonder bezoek.....	47
b) De SNA's zijn te duur voor de markt en worden niet altijd ontdekt wanneer de bestelling wordt geplaatst.....	48
c) De OLO's hebben niet dezelfde flexibiliteit als Belgacom om afspraken te regelen.....	50
d) De contacten van Belgacom met de klanten van de OLO's scheppen verwarring bij de klanten.....	51
e) De acties om ervoor te zorgen dat een klant tijdens een technische ingreep aanwezig is, worden door de OLO's in twijfel getrokken.....	53
f) De nieuwe installaties van Belgacom zijn te vaak slecht uitgevoerd en de OLO's hebben twijfels over de ratio die Belgacom haalt.....	53
g) De OLO's hebben geen middelen om een onderscheid te maken tussen een "cancel light" of een "cancel heavy".....	55
h) Meervoudige paren op één site kunnen niet tegelijk worden aangelegd.....	56
MIGRATIE-TERMINATIE.....	57
a) Massa-migratielijnen moeten worden onderzocht vóór de ontwikkeling.....	57
FACTURERING.....	58
a) De facturen voor de OLO's worden niet genoeg gecontroleerd voordat ze worden verstuurd.....	58
HERSTELLING.....	60
a) De oorsprong van de herstellingen is vaak een bron van discussies met Belgacom.....	60
b) De OLO's zijn niet op de hoogte van de veranderingen van de unieke referenties van de lijnen.....	61
BIJLAGE. Glossarium.....	63

1. Introductie

1. De afgelopen jaren heeft het BIPT geregeld klachten gekregen over het gebrek aan kwaliteit van de wholesale diensten die Belgacom levert aan de andere operatoren op het vlak van BRUO en BROBA en mogelijke inbreuken op de verplichtingen die op Belgacom rusten.
2. Om een onafhankelijk en objectief zicht te krijgen op het naleven van de regelgevende verplichtingen die aan Belgacom opgelegd zijn, heeft het BIPT Analysys Mason en Solucom in 2009 aangesteld om een audit van de operationele processen voor de gereguleerde groothandelsdiensten voor breedband – met name BRUO en BROBA - uit te voeren. Deze audit vond plaats van 29 april 2009 tot 3 september 2009.
3. Het doel van de audit:
 - 3.1. is het vaststellen van eventuele discriminatie op vlak van operationele processen tussen de diensten die Belgacom aanbiedt aan haar eigen retailafdeling en de groothandelsdiensten die ze verkoopt aan de OLO's.
 - 3.2. is het vaststellen de manier waarop Belgacom toegang verleent aan de OLO's tot haar operationele systemen en de efficiëntie van de dienstverlening van Belgacom.
4. Dit document zal uitvoerig beschrijven hoe deze audit uitgevoerd werd in hoofdstuk 5. De algemene bevindingen en de daaruit geformuleerde aanbevelingen worden besproken in hoofdstuk 5 terwijl in hoofdstuk 6 de meer specifieke vaststellingen en de daarop aansluitende aanbevelingen worden besproken.
5. Uiteindelijk wil het Instituut met dit document duidelijk aangeven wat er met de aanbevelingen van deze audit gebeurd is alsook wat haar toekomstige plannen zijn hieromtrent.
6. Het BIPT wenst hierbij op te merken dat de huidige communicatie op basis van de uitgevoerde audit van de operationele processen van Belgacom een momentopname is, waarbij de tijdens de klantentevredenheidsstudie door de alternatieve operator aangebrachte problemen onderzocht werden in de eerste helft van 2009. De communicatie doet derhalve geen uitspraken over andere problemen of situaties na midden 2009.
7. Het BIPT voorziet in het kader van de marktanalyse van de breedbandtoegangsmarkt in een nieuwe operationele audit a priori van achttien maanden nadat de bijkomende maatregelen omtrent operational excellence en equivalence of input van kracht is geworden.

2. Synthese

De generieke problemen van de audit

8. De volgende tabel geeft een samenvatting van de generieke problemen die uit de audit naar voren zijn gekomen.

<i>Vaststellingen van de audit</i>	<i>Impact op de markt en de situatie van de OLO</i>	<i>Aanbevelingen tijdens de audit</i>	<i>Actie Belgacom en/of kader voor optreden van het BIPT</i>
<p>Geen documentatie (klik hier)</p> <ul style="list-style-type: none"> – Uitzonderingsgevallen niet geformaliseerd – Geen beslissingsdiagram – Input/output niet geformaliseerd – KPI's niet afgestemd tussen retail en wholesale 	Geen objectieve basis om discriminatie te beoordelen	<ul style="list-style-type: none"> – Formaliseren van de procedures – De retail en wholesale KPI's op elkaar afstemmen (de z-test is meer een correctiemaatregel) 	<ul style="list-style-type: none"> – Gedetailleerde formalisering van de procedures in bijlage 5 in de analyses van de markten M4 en M5. – Afstemming van de retail en Wholesale KPI's opgenomen in de analyses van de markten M4 en M5
<p>Gebrek aan communicatie tussen OLO's en Belgacom (klik hier): De problemen i.v.m. geschiktheid, ISLA, SLA, de veranderingen van CID ... kunnen worden toegeschreven aan een gebrekkige communicatie tussen OLO's en Belgacom: de communicatie is versnipperd (BRxx flash, QTM, Platform vergaderingen, account</p>	De OLO's zijn niet zeker van hun rechten en plichten en durven daarom hun eisen niet te stellen.	Eén enkel, gecentraliseerd communicatiekanaal tot stand brengen.	Belgacom heeft één enkel gecentraliseerd communicatiekanaal gecreëerd.

<i>Vaststellingen van de audit</i>	<i>Impact op de markt en de situatie van de OLO</i>	<i>Aanbevelingen tijdens de audit</i>	<i>Actie Belgacom en/of kader voor optreden van het BIPT</i>
manager) en weinig synthetisch (BRUO telt 52 documenten!)			
De audit als middel voor verbetering (klik hier): De audit heeft de bewustwording helpen verhogen en heeft bij Belgacom tot een sterkere verbetering geleid	De verbetering moet ook worden gezien in een context waarin het volume van de bestellingen lager is	Audits uitvoeren	Aangekaart in M4 en M5
Move to all IP (klik hier): Het programma vertoont risico's voor eenzijdigheid zonder tegengewicht vanwege de OLO's Er is geen kijk op de planning en het kader van het project	De vastgestelde risico's zijn: <ul style="list-style-type: none"> – Lange regulerende discussies die leiden tot de vertraagde lancering van het wholesalegedeelte van de producten die overgaan naar Move to all IP – Geen gedetailleerde technische specificaties – Ontoereikende testperiode 	Afstemming van wholesale- en retaillancering. Dit vergt het plannen van voldoende lange tests, beschikbaarstelling van gedetailleerde technische specificaties	Aangekaart in M4 en M5

De specifieke problemen van de audit

9. De volgende tabel geeft een samenvatting van de problemen op basis van de operationele-waardeketen die uit de audit naar voren zijn gekomen.
10. De kleurencodes voor de tweede kolom die de huidige impact op de markt beschrijft zijn als volgt:
 - 10.1. groen betekent dat de impact op de markt en de situatie van de OLO als gering wordt beschouwd.

- 10.2. oranje betekent dat de impact op de markt en de situatie van de OLO als gemiddeld wordt beschouwd.
- 10.3. rood betekent dat de impact op de markt en de situatie van de OLO als aanzienlijk wordt beschouwd.
11. De kleurencodes voor de vierde kolom zijn:
- 11.1. groen betekent dat het vastgestelde probleem is aangekaart in de analyse van de markten 4 en 5, het BRxx-ontwerpbesluit of een apart (ontwerp)besluit.
- 11.2. oranje betekent dat het vastgestelde probleem nog niet is aangekaart, terwijl de impact op de markt gemiddeld is.
- 11.3. rood betekent dat het vastgestelde probleem nog niet is aangekaart, terwijl de impact op de markt aanzienlijk is.

<i>Vaststellingen van de audit</i>	<i>Impact op de markt en de situatie van de OLO</i>	<i>Aanbevelingen tijdens de audit</i>	<i>Actie Belgacom en/of kader voor optreden van het BIPT</i>
SLA en Forecasting			
<i>Het detail van de forecasting is niet aangepast aan de volumes van de OLO's (klik hier): KPN, Mobistar en Scarlet zijn verplicht om te voorspellen hoeveel lijnen er elke maand zullen geïnstalleerd worden voor een groot aantal categorieën.</i>	Het gevraagd detail van de voorspellingen en het beperkt volume van elke categorie maakt een voorspelling, binnen de tolerantiegrenzen gesteld door Belgacom, onmogelijk voor de OLO's. Als gevolg daarvan kan Belgacom de SLA negeren.	Vereenvoudiging van de forecastingregels met enkel nog twee categorieën nl. per regio en met/zonder installateur.	– In het kader van “Open Calendars” stelde Belgacom voor om alle voorspellingen voor de OLO's te doen waarna de OLO's die voorspellingen nog enkel moeten bevestigen. Deze nieuwe forecastingregels worden besproken in het BRxx dossier.
<i>De boetes in verband met de SLA's zijn te ingewikkeld om te berekenen (klik hier)</i>	Omdat de OLO's onzeker zijn van de berekeningswijze van de boetes, eisen ze geen betaling van Belgacom, zelfs indien ze er	1. Belgacom moet SLA rapporten publiceren 2. Alignering van retail en wholesale KPI's	– In het BRxx-ontwerpbesluit vraagt het BIPT aan Belgacom om de alternatieve operatoren een verslag te verstrekken in de vorm van een Excel- of CSV-bestand waarin per operator de informatie vermeld

<i>Vaststellingen van de audit</i>	<i>Impact op de markt en de situatie van de OLO</i>	<i>Aanbevelingen tijdens de audit</i>	<i>Actie Belgacom en/of kader voor optreden van het BIPT</i>
	recht op hebben. Dit ondermijnt de werking van de SLA's		staat die nodig is voor de evaluatie van de diverse SLA's.
<i>Sommige OLO's wensen nieuwe SLA's: ISLA voor installatie en SLA voor beschikbaarheid van de systemen (klik hier)</i>	De ISLA voor installatie is vooral van belang voor de B2B operatoren. Indien de systemen van Belgacom niet beschikbaar zijn, ondervinden de OLO's een groot nadeel in het verwerken van hun bestellingen en diensten.		<ul style="list-style-type: none"> – Belgacom heeft in het kader van de oplossing "Open Calendar" een ISLA voor provisioning voorzien waarbij een verhoogd percentage van juiste afspraken wordt beoogd. Het Instituut beoordeelt dit nieuwe voorstel van Belgacom in het ontwerpbesluit BRxx – Het BIPT heeft een SLA voor beschikbaarheid van de systemen voorgesteld in het ontwerpbesluit BRxx .
Initial deployment and network management			
<i>De verantwoordelijkheid voor de verticale bekabeling is onduidelijk (klik hier)</i>	Dit leidt tot lange discussie tussen de OLO's en Belgacom en zorgt voor een aantal wrongfull repairs.	Juridische uitklaring van de discussie vereist.	<ul style="list-style-type: none"> – Dit zal behandeld worden in een afzonderlijk ontwerpbesluit in 2011.
<i>De OLO's hebben niet genoeg info om de SDSL-lijnen te identificeren die onder het onderhoud vallen (klik hier)</i>	Wanneer Belgacom een onderhoud van de DSLAM's plant, kunnen de OLO's de lijnen van hun klanten die onder dit onderhoud vallen niet identificeren, omdat Belgacom tijdens de provisioning aan hen geen referentie geeft van de DSLAM waarop de SDSL-lijn wordt geïnstalleerd.		<ul style="list-style-type: none"> – Sinds oktober 2009 is er volgens Belgacom voldoende informatie beschikbaar in de E-TS-tool om de SDSL-paren correct te identificeren.
<i>Het manuele proces voor de collocatie en tie cabling duurt lang en is inefficiënt (klik hier)</i>	Volgens de OLO's is het tijdsbestek voor de bestellingen van collocatie en tie cabling te restrictief en moeten de		<ul style="list-style-type: none"> – In het BRxx-ontwerpbesluit heeft het Instituut voorgesteld dat Belgacom haar procedure aanpast

<i>Vaststellingen van de audit</i>	<i>Impact op de markt en de situatie van de OLO</i>	<i>Aanbevelingen tijdens de audit</i>	<i>Actie Belgacom en/of kader voor optreden van het BIPT</i>
	bestellingen per fax worden verstuurd, wat gevaarlijk en onzeker is. Bovendien worden collocatie en tie cabling behandeld als projecten en ze worden niet langer ondersteund door IT-tools.		
IT process			
<i>De OLO's worden vaak niet voldoende op voorhand op de hoogte gebracht van de netwerk- of IT-wijzigingen (klik hier)</i>	Soms verschijnen er nieuwe codes zonder waarschuwing of zijn de IT-wijzigingen niet gedetailleerd genoeg gecommuniceerd opdat de OLO's hun software zouden kunnen aanpassen	Standaardiseer het gebruik van het IT protocol	– Het gebruik van het IT protocol wordt opgenomen als één van de operationele maatregelen in de marktanalyse van de breedbandtoegangsmarkten.
<i>De selectie van de projecten gebeurt vaak ten voordele van retailprojecten (klik hier)</i>	De OLO's vrezen dat Belgacom voorrang geeft aan IT-projecten voor het retaildepartement zodat de wholesale-implementaties later klaar zijn en meer fouten bevatten.	1. Geregeld audits uitvoeren 2. Afstemming van wholesale- en retaillancering. Dit vergt het plannen van voldoende lange tests, beschikbaarstelling van gedetailleerde technische specificaties	– Aangekaart in M4 en M5
Customer relations			
<i>Belgacom biedt geen operationele verslagen aan</i>	De OLO's hangen sterk af van de welwillendheid van de account	1. Belgacom moet SLA rapporten publiceren	– In het BRxx-ontwerpbesluit vraagt het BIPT aan Belgacom om de alternatieve operatoren een verslag

<i>Vaststellingen van de audit</i>	<i>Impact op de markt en de situatie van de OLO</i>	<i>Aanbevelingen tijdens de audit</i>	<i>Actie Belgacom en/of kader voor optreden van het BIPT</i>
<i>de OLO's (klik hier)</i>	manager en van de front-end om naast de gepubliceerde performantie-indicatoren ("KPI's") ook andere operationele informatie te krijgen.	2. Aligering van retail- en wholesale-KPI's	te verstrekken in de vorm van een Excel- of CSV-bestand waarin per operator de informatie vermeld staat die nodig is voor de evaluatie van de diverse SLA's.
Eligibility			
<i>Standaardisatie van de adressen (klik hier):</i> Pas bij de bestelling wordt de integriteit van het adres gecontroleerd maar in dit stadium worden nog te veel adressen geweigerd. Wordt het adres niet erkend, dan moet de OLO een gespecialiseerde applicatie gebruiken die niet erg gebruikersvriendelijk is.	Belgacom retail kan profijt trekken van meer directe middelen om het adres van de klant en de geschiktheid ervan te verifiëren. Belgacom beschikt over een AGS dat de OLO moet aanschaffen als hij een controle wil uitvoeren.	Belgacom moet zorgen voor dezelfde flexibiliteit die het aan zijn retaildepartement geeft.	– Dit zal behandeld worden in een afzonderlijk ontwerpbesluit in 2011. Aangezien er nog onduidelijkheid bestaat over de specifieke wensen van de operatoren, zal dit behandeld worden in de werkgroepen, die voorgesteld zijn in het kader van het BRxx-ontwerpbesluit.
Ordering			
<i>De VoIP-nummers zijn niet bruikbaar voor geschiktheidscontroles of voor bestellingen (klik hier):</i> Het kan zijn dat de	Belgacom moet de identificatie van de lijn aan de OLO niet bewijzen in geval van <i>win back</i> . Een eenvoudige toestemmingsbrief volstaat.	Een unieke database aanleggen waarin CID, fysiek adres en telefoonnummer met elkaar gelinkt worden.	– Dit zal behandeld worden in een afzonderlijk ontwerpbesluit in 2011. Aangezien er nog onduidelijkheid bestaat over de specifieke wensen van de operatoren, zal dit behandeld worden in de werkgroepen, die voorgesteld zijn in het kader van

<i>Vaststellingen van de audit</i>	<i>Impact op de markt en de situatie van de OLO</i>	<i>Aanbevelingen tijdens de audit</i>	<i>Actie Belgacom en/of kader voor optreden van het BIPT</i>
<p>lijn van de klant niet eenduidig wordt geïdentificeerd: noch het oproepnummer wanneer het gaat om een VoIP-lijn of sommige ISDN-lijnen, noch de CID, noch zelfs het adres kunnen dienen als unieke referentie.</p>	<p>In de toekomst zullen de VoIP-lijnen algemeen voorkomen, wat de identificatie van de klantenlijn nog ingewikkelder zal maken.</p>		<p>het BRxx-ontwerpbesluit.</p>
<p><i>De bestellingen op een lijn zijn sequentieel (klik hier):</i> Een bestelling op een lijn blokkeert alle overige bestellingen.</p> <p>Is een bestelling geblokkeerd, dan ontvangt de OLO geen informatie over de reden van de blokkering.</p>	<p>Belgacom kan een bestelling/actie lanceren die deze van de OLO blokkeert. Alleen Belgacom kan een geblokkeerde bestelling deblokkeren. De OLO heeft geen zichtbaarheid en hangt van zijn (toekomstige) klant af om een actie te starten die de blokkering opheft.</p>	<p>Belgacom moet simultane bestellingen mogelijk maken.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Een volledige lijst opstellen van de combinaties die leiden tot een dergelijke blokkering waarvan sprake in het BRxx-ontwerpbesluit.
<p><i>De provisioning van de SDSL-lijnen is minder geautomatiseerd dan die van de ADSL-lijnen (klik hier):</i> De provisioning van SDSL gaat systematisch gepaard met een bezoek van de technicus en met</p>	<p>Het volume van de SDSL-bestellingen is laag</p>		<ul style="list-style-type: none"> – Dankzij twee IT-software-releases (juni 2009 en maart 2010) is een betere automatisering van de provisioning mogelijk

<i>Vaststellingen van de audit</i>	<i>Impact op de markt en de situatie van de OLO</i>	<i>Aanbevelingen tijdens de audit</i>	<i>Actie Belgacom en/of kader voor optreden van het BIPT</i>
een manuele check door het IAC-team inzake de in aanmerking komende snelheden op de lijn			
Installatie			
<i>Overbodige bezoeken van technici</i> (klik hier) : Belgacom legt frequentere bezoeken op bij klanten van de OLO's zonder de criteria daarvoor te kunnen verduidelijken. Belgacom Retail beschikt over meer informatie om a priori de relevantie van een bezoek van een technicus te controleren. Belgacom gaat automatisch ervan uit dat een DIY-installatie mogelijk is en factureert vervolgens een vergoeding als een bezoek van een technicus nodig is.	De OLO draagt extra kosten bij elk bezoek van een technicus en de eindklant zit thuis vast.	De gevallen van bezoek aan de klant formaliseren	<ul style="list-style-type: none"> – Gedetailleerde formalisering van de procedures in bijlage 5 in de analyses van de markten M4 en M5.
<i>Heel hoge kosten van de SNA's</i> (klik hier): De SNA-kosten zijn heel hoog en de informatie van een SNA komt te laat bij de OLO op het moment van de	De toekomstige populariteit van VDSL2 zal het aantal uit te voeren SNA's doen toenemen, aangezien alleen het directe paar kan dienen voor VDSL2. De klant is zeer ontevreden	De processen moeten beter worden geformaliseerd.	<ul style="list-style-type: none"> – Mogelijkheid voor de OLO om te vragen niet automatisch SNA's uit te voeren, sedert de IT-software-release van juni 2010. – Het BIPT heeft een raadpleging gelanceerd over het in rekening brengen van de kosten voor een SNA.

<i>Vaststellingen van de audit</i>	<i>Impact op de markt en de situatie van de OLO</i>	<i>Aanbevelingen tijdens de audit</i>	<i>Actie Belgacom en/of kader voor optreden van het BIPT</i>
installatie wanneer de klant reeds een halve dag verlof heeft genomen.	wanneer hij op het laatste moment wordt afgewezen.		
<i>Flexibiliteit bij het maken van afspraken(klik hier):</i> De OLO's mogen maar slots van een halve dag vragen nadat de slots van een volledige dag uitgeput zijn. Volgens Belgacom is een slot van een dag minder duur. Een particuliere klant van Belgacom "Retail" kan in de winkel echter direct opteren voor een halve dag.	De klant van de OLO wordt minder goed behandeld aangezien hij zich moet schikken naar de afspraak voor een slot van een dag, terwijl hij bij Belgacom de afspraak kan leggen voor een slot van een halve dag.	Belgacom moet aan de OLO's dezelfde flexibiliteit bieden als wat het aan zijn retailafdeling aanbiedt wat betreft de keuze van de afspraakslots.	<ul style="list-style-type: none"> – Mogelijkheid sedert de IT-software release van maart 2010 om twee slots te vragen voor de herstellingen. – Andere remedies vastgesteld in het kader van het project Open Calendar en van het BRxx-ontwerpbesluit.
<i>Brand Confusion(klik hier)</i> In zijn voorbereidende contacten met de klant van de OLO voor de installatie stelt Belgacom zichzelf voor als Belgacom, wat bij de klant van de OLO verwarring schept. Het contact via sms is door de OLO's geweigerd.	De verwarring in de geest van de klant veroorzaakt wantrouwen dat tot de annulering van de bestelling leidt. De onmogelijkheid om de aard van de contacten tussen Belgacom en de klant te controleren en de impact op de <i>brand recognition</i> en <i>brand awareness</i> doen discriminatie ontstaan.	Belgacom moet ten minste laten weten dat het optreedt als onderaannemer.	<ul style="list-style-type: none"> – Sedert de IT-software release van maart 2010 kan de OLO de brand name laten weten die moet worden gebruikt door het technische personeel van Belgacom. – Onmogelijkheid voor Belgacom om eenzijdig een bestelling te annuleren die is voorgesteld in het BRxx-ontwerpbesluit. - – Sedert de IT-software release van maart 2010 weet de technicus voor welke OLO hij optreedt (brand name).

Vaststellingen van de audit	Impact op de markt en de situatie van de OLO	Aanbevelingen tijdens de audit	Actie Belgacom en/of kader voor optreden van het BIPT
<p>De kennisgeving door de technicus zelf dat hij langs is geweest, wordt slecht beheerd(klik hier): De technicus lijkt zich niet de moeite te getroosten om een uur voor hij langsgaat contact op te nemen met de klant.</p> <p>Via het 0800-platform dat daarvoor dient, kon worden vastgesteld dat er met 27% van de klanten geen contact wordt opgenomen.</p>	<p>Missed appointments hebben een sterke impact op het imago van de OLO bij zijn klant.</p>	<p>Controle van het 0800-platform via e-tool zodat een OLO automatisch een technicus kan controleren.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Verplichting, vastgelegd in het BRxx-ontwerp, voor de installateur om een brief achter te laten in geval van afwezigheid en verplichting om een schriftelijke bevestiging te geven dat de lijn werkt.
<p>Half afgewerkte installaties(klik hier): Er is verwarring tussen de OLO's en Belgacom over de vraag op welke basis een installatie als geslaagd kan worden beschouwd.</p>	<p>Hoewel de criteria verschillen om een installatie als geslaagd te beschouwen, is het onmogelijk om kwantitatief vast te stellen of er sprake is van discriminatie.</p>	<p>Alignering van retail- en wholesale-KPI's</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Afstemming van de KPI's gepland in de analyses van markt 4 en 5. - Grondige tests om vast te stellen of een installatie geslaagd is, voorgesteld in het BRxx-ontwerpbesluit
<p>Onmogelijk om onderscheid te maken tussen <i>cancel light</i> en <i>cancel heavy</i>(klik hier):</p>	<p>De impact is beperkt aangezien dit niet verder gaat dan een betwisting van financiële aard tussen Belgacom en de OLO</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Mogelijkheid - sedert de softwarerelease van maart 2010 - om vooraf af te zien van de SNA, wat de impact van de gevallen van <i>cancel light</i> en <i>cancel heavy</i> moet inperken.

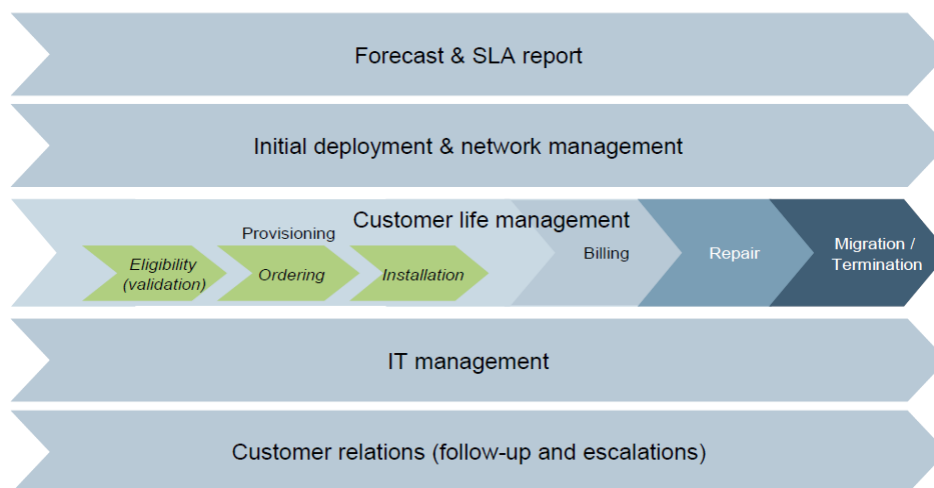
<i>Vaststellingen van de audit</i>	<i>Impact op de markt en de situatie van de OLO</i>	<i>Aanbevelingen tijdens de audit</i>	<i>Actie Belgacom en/of kader voor optreden van het BIPT</i>
<p>De OLO kan geen onderscheid maken tussen <i>cancel heavy</i> (annulering op het laatste moment) en <i>cancel ligh</i> (tijdige annulering); Belgacom factureert meer dan billijk gevallen van <i>cancel heavy</i>, die duurder zijn.</p> <p>Deze cancel-gevallen komen vaak voor wanneer de OLO op het laatste ogenblik wordt verwittigd van de noodzaak tot een SNA.</p>			<ul style="list-style-type: none"> – Het BIPT heeft een raadpleging gelanceerd over het in rekening brengen van de kosten voor een SNA.
<p><i>Simultane bestellingen (klik hier):</i></p> <p>Het is niet mogelijk om twee lijnen tegelijk te bestellen. Dit vertaalt zich eventueel in twee aparte bezoeken van technici.</p> <p>Belgacom Retail kan wel verschillende bestellingen tegelijk doen.</p>	<p>Belgacom Retail kan verschillende bestellingen in één keer doen, maar wholesale heeft die mogelijkheid niet.</p>		<ul style="list-style-type: none"> – Voorgesteld in het kader van het project Open Calendar in het BRxx-ontwerpbesluit
Migratie			
<p><i>Massamigratie (klik hier)</i></p> <p>Bij massamigraties blijven</p>	<p>De risico's zijn groot. Massamigraties komen zelden</p>		<ul style="list-style-type: none"> – Aanpassing gevraagd in het BRxx-ontwerp

<i>Vaststellingen van de audit</i>	<i>Impact op de markt en de situatie van de OLO</i>	<i>Aanbevelingen tijdens de audit</i>	<i>Actie Belgacom en/of kader voor optreden van het BIPT</i>
<p>lijnen die geweigerd zijn, tijdens de migratie geweigerd zonder enige uitleg, terwijl geblokkeerde lijnen met een status <i>pending</i> niet in aanmerking worden genomen.</p> <p>De periode tussen de aanvraag voor een massamigratie en de uitvoering kan twee maanden zijn.</p> <p>Sommige weigeringscodes die door de technici worden gebruikt verwijzen niet naar de eindklant.</p>	<p>voor, maar er zullen er meer zijn wegens de sluiting van LEX'en, MaIP ... dus de toekomstige impact is groot.</p>		
Facturering			
<p><i>Controle kwaliteit van de facturen</i>(klik hier): De facturen worden onvoldoende gecontroleerd voordat ze naar de OLO's worden verstuurd. Dit leidt tot fouten, betwistingen en creditnota's.</p>	<p>Belgacom Retail heeft een team opgericht dat de facturen systematisch nakijkt, terwijl bij Belgacom Wholesale een dergelijke verificatie niet systematisch plaatsvindt.</p> <p>De systematische en grondige controle van de facturen door de OLO's is duur.</p>	<p>Belgacom moet de facturen van de OLO's op dezelfde manier controleren als die van zijn retailklanten</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Volgens een aankondiging van Belgacom in april 2010, zal een verbeterde Bill Viewer beschikbaar worden gesteld aan de OLO's: visuele weergave van de facturen, mogelijkheid om semibrutogegevens te exporteren ... - Dit wordt in het BRxx ontwerpbesluit behandeld.

Vaststellingen van de audit	Impact op de markt en de situatie van de OLO	Aanbevelingen tijdens de audit	Actie Belgacom en/of kader voor optreden van het BIPT
Herstelling			
<p><i>Herstelling</i> (klik hier) De OLO heeft maar 24 uur om op een kennisgeving van herstelling te reageren. Als die aangemerkt wordt als een <i>wrongful repair</i> wordt ze gefactureerd, wat de OLO niet veel tijd geeft voor betwisting. Wanneer ten slotte een nieuw ticket wordt geproduceerd binnen 30 dagen, zal het niet als een nieuwe herstelling worden beschouwd, als er een causaal verband bestaat tussen de twee gevallen.</p>	<p>Het is voor de OLO onmogelijk om alles te verifiëren. De audit heeft laten blijken dat 62% van de tickets toe te schrijven waren aan een fout van Belgacom, 30% beschouwd werd als <i>wrongful</i> en 5% in de categorie van NTP finalisation zat.</p>		<ul style="list-style-type: none"> – Kennisgeving aan de OLO om hem de tijd te geven voor tests. De OLO kan in het kader van het BRxx-besluit interageren over de status van het ticket.
<p><i>Identificatie van de lijnen</i> (klik hier) Wanneer de CID wordt gewijzigd, worden de OLO's niet op de hoogte gehouden.</p>	<p>Sommige herstellingstickets hebben duidelijk te maken met de verandering van CID, waarover de OLO niet is ingelicht.</p>		<ul style="list-style-type: none"> – Het BRxx-ontwerpbesluit bepaalt dat Belgacom de informatie verspreidt over de verandering van CID.

3. De operationele processen en diensten die Belgacom levert

12. De tot op heden vastgestelde problemen hadden betrekking op een aantal specifieke punten van de reeks operationele processen in verband met de gereguleerde wholesaleaanbiedingen.
13. De verschillende operationele processen zijn samengevoegd in macro-processen (hierna operationele processen genoemd) zoals geïllustreerd in de figuur hieronder. Deze zijn van toepassing zowel voor het aanbod voor ontbundelde toegang (markt 4) als voor wholesalebreedbandtoegang (markt 5):



Figuur 1 overzicht van de operationele processen in verband met de gereguleerde wholesaleaanbiedingen van Belgacom

14. De operationele processen in verband met de gereguleerde wholesaleaanbiedingen van Belgacom worden in de volgende paragraaf gedetailleerd besproken.

Forecast & SLA

15. De forecastprocedures bestaan uit een reeks verplichtingen en afspraken. Deze beschrijven wat een OLO moet voorspellen aan Belgacom, zoals: hoeveel lijnen verwacht de OLO deze maand per product, waar worden deze lijnen verwacht of kan de klant zelf de installatie verzorgen.
16. Als tegengewicht voor deze forecastprocedure, zijn er Service Level Agreements (SLAs) aan Belgacom opgelegd waarin wordt afgesproken wat de kwaliteitseisen zijn van de dienst die Belgacom aan de alternatieve operatoren levert. Parallel daarmee zijn indicatoren ingesteld die de Belgacomprestaties (KPI – Key Performance Indicator) ten aanzien van de alternatieve operatoren meten, zodat de naleving van de SLA's later afgetoetst kan worden.

Initial deployment & network management

17. Het aspect initial deployment & network management beschrijft alles wat de alternatieve operatoren moeten installeren, bijvoorbeeld bij de openstelling van een nieuwe operationele site of de modernisering van het netwerk.

Customer life Management

18. Het belangrijkste element van een succesvolle onderneming is de beleving van de klant: een tevreden klant keert vaak terug, maar een ontevreden klant zie je nooit meer terug. Het is dan ook zeer belangrijk dat dit onderdeel voor de OLO's gesmeerd verloopt. Het proces Customer Life Management is dus veruit het belangrijkste operationele proces. Daarom heeft men hier een verdere onderverdeling gemaakt in verschillende processen, namelijk eligibility, ordering, installation, billing, repair en migration/termination.
19. Eligibility is de eerste fase in het proces voor de werving van een nieuwe klant: de OLO analyseert of het gewenste product kan geleverd worden op basis van het adres of telefoonnummer van de klant. Bijvoorbeeld als de klant te ver van de centrale zit, kan hij misschien niet zijn gewenste snelheid krijgen. Of als de klant nog nooit een telefoonlijn heeft gehad, kan hij de installatie van zijn product niet zelf doen, en misschien zijn er kleine technische werkzaamheden nodig (bijv. aansluiting van zijn interne bekabeling van zijn woning op de distributiekabel die onder de straat ligt). Al deze vragen worden opgelost tijdens de eligibility-fase en er wordt geëvalueerd of de klant in aanmerking komt voor het product waarop hij wenst in te schrijven.
20. Ordering is de tweede fase waarin het verzoek van de klant officieel wordt gemaakt. De klant en de alternatieve operator komen met elkaar overeen wat het bestelde product betreft en de klant laat formeel aan de alternatieve operator zijn wil kennen om met hem een contract af te sluiten. Nadat de klant zijn verzoek officieel heeft gemaakt wordt met de klant een afspraak gemaakt om de technische ingreep uit te voeren (d.w.z. de installatie van de lijn). Daarbij moet de alternatieve operator via toepassingsgerichte IT-systemen toegang krijgen tot het tijdschema van het technische personeel van Belgacom om samen met zijn klant een installatiedatum vast te leggen.
21. Installation is de derde fase waarbij de effectieve installatie gebeurt op de gevraagde lijn. Dat proces omvat bijvoorbeeld de aansluiting op het netwerk, de installatie en de configuratie van de toegangsuitrustingen. In sommige situaties is het voldoende dat de technicus een interventie uitvoert ter hoogte van de communicatieapparatuur van Belgacom die geïnstalleerd is in de lokalen waarvan het de eigenaar is (centrales of straatverdeelkasten). In andere gevallen moet de technicus een deel van zijn interventie bij de klant uitvoeren. De technicus moet in dat geval dus de klant thuis bezoeken.
22. Billing factureert de door Belgacom geleverde diensten aan de OLO. Er zijn twee soorten van vergoeding die kunnen worden gefactureerd. De eenmalige vergoedingen (bv. de lijninstallatie door een Belgacomtechnicus) en de maandelijkse vergoedingen die verband houden met de huur (bv. de huur van de lijn) van de Belgacomapparatuur.
23. Repair beschrijft wat er moet gebeuren in geval dat een installatie niet meer functioneert. Dit proces omvat alle aspecten in verband met de opsporing van een defect, de interventie om het defect te herstellen en eventueel de samenwerking met de alternatieve operator als die nodig blijkt. Er is vaak onenigheid over wie aan de basis lag van de fout en dus de verantwoordelijkheid moet opnemen.
24. Termination/migration: deze processen beschrijven wat er moet gebeuren als de klant zijn product opzegt, verhuist naar een nieuw adres of een ander product wil. Hieronder valt ook de "mass migration" dat op verzoek van een OLO geïnitieerd

wordt en waarbij veel lijnen ineens verhuizen naar een ander product (bijvoorbeeld van BROBA naar BRUO of van ADSL naar VDSL2). De goede werking van dit proces zal belangrijk zijn wanneer Belgacom verder migreert naar een volledig IP-netwerk en er verschillende centrales gesloten worden.

IT Management

25. Het IT management omhelst het ganse IT-park: onderhoud en upgrades van databases, tools en IT-projecten maar ook de stabiliteit en beschikbaarheid van al deze oplossingen.

Customer relations

26. Customer relations behandelt alle contacten tussen de wholesaleafdeling van Belgacom en de wholesaleklanten (alternatieve operatoren). De onderwerpen van deze contacten kunnen gaan over de opvolging van operationele problemen, escalatie procedures, informatiekkanalen, informatie-uitwisseling, onderhandelingen over de ontwikkeling van nieuwe IT-projecten, ...

4. Jarenlange operationele problemen als aanleiding tot audit

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 2006¹ en 2007² werd Belgacom tweemaal in gebreke gesteld omdat het zijn verplichtingen inzake de levering van toegang niet was nagekomen (SLA en inachtneming van de timers in juli 2006; 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. De oproep aan de kandidaten is op 2 december 2008 op de website van het BIPT gepubliceerd. Na een uitvoerige overweging van de offertes werd het project toegekend aan Analysys Mason & Solucom.

¹ Mededeling van de Raad van het BIPT van 11 juli 2006 betreffende de BRUO-/BROBA-installaties

² Ingebrekestelling in verband met de computerfouten (bugs) met als gevolg dat de bestellingen van lijnen niet tijdig konden worden behandeld.

5. Het verloop van de audit

31. De gecontroleerde processen in deze audit betreffen uitsluitend gereguleerde diensten, en meer bepaald de processen die door Belgacom gebruikt worden bij BRUO & BROBA. Deze processen werden kort besproken in hoofdstuk 2.

Klanttevredenheidsenquête

32. Als eerste stap van de audit werd een klanttevredenheidsstudie uitgevoerd bij de alternatieve operatoren en Belgacom retail over de dienstverlening van Belgacom.
33. Onderstaande figuur geeft de evaluatie van de processen volgens de OLO's die geantwoord hebben: KPN, Mobistar, Telenet, Colt, BT en EDPnet.

	Belgacom retail	Major B2C OLOs		B2B OLOs			B2C OLO
		KPN	Mobistar	Telenet	Colt	BT	EDPnet
SLA & forecasting							Process not yet in use
Initial deployment & network management				Process used for BROBA offer only			BRUO & BROBA
Eligibility							Process used via Scarlet
Ordering							Process used via Scarlet
Installation							Process used via Scarlet
Billing							Process used via Scarlet
Repair							Process used via Scarlet
Migration/termination							Process used via Scarlet
IT							
Customer relations							Process not yet in use

Figuur 2: de evaluatie van de verschillende processen van Belgacom door de alternatieve operatoren.³

34. Op basis van de tabel is af te leiden dat de B2C⁴-klanten, KPN en Mobistar, het meest ontevreden zijn van de kwaliteit van de processen van Belgacom waar de meerderheid van de processen een zeer lage waardering krijgen.
35. De B2B⁵-klanten daarentegen lijken minder problemen te hebben met de dienstverlening aangezien de meeste processen een matige waardering krijgen. Deze B2B-klanten hebben meestal een Improved SLA ("ISLA") waardoor zij genieten van een betere dienstverlening. Daarenboven is het volume klanten van deze OLOs veel kleiner waardoor een manuele opvolging op een case by case basis mogelijk is.
36. De resultaten van de OLO's geven ook aan hoe verschillend de indruk over de kwaliteit per OLO is. Volgens KPN is de kwaliteit van het Billing proces binnen

³ EDPnet was op het moment van de audit vooral een doorverkoper van producten van Scarlet en de migratie naar wholesalediensten van Belgacom was nog volop bezig. Vandaar dat er vaak staat dat ze het proces gebruiken via Scarlet of dat het proces nog niet opgestart is

⁴ Business to Customer: deze operatoren bieden hun diensten ook aan de individuele consument aan en niet enkel aan andere bedrijven of professionele klanten.

⁵ Business to Business: deze operatoren bieden hun diensten enkel aan bedrijven of professionele klanten.

Belgacom slecht, terwijl Mobistar, Colt en BT geen problemen ervaren met Belgacom op dit vlak. Telenet, die de facturen van Belgacom maandelijks controleert, geeft een matige waardering.

37. Het is duidelijk dat IT en repair de grootste zorgen baren. Geen enkele partij (zelfs niet Belgacom retail) geeft dit een goede score.
38. De antwoorden van Belgacom retail geven aan dat verschillende processen voor verbetering vatbaar zijn. Belgacom wholesale daarentegen geeft aan dat de grote processen zich op het juiste pad bevinden na enkele recente verbeteringen.
39. Op basis van deze enquête hebben Analysys Mason en Solucom 25 knelpunten geïdentificeerd die problematisch zijn voor de verschillende 'klanten'. Deze knelpunten worden in hoofdstuk 6 in detail behandeld.

Analyse van de processen en de softwareaanpassingen

40. 22 van de 25 initieel geïdentificeerde knelpunten werden door het auditteam weerhouden als effectieve knelpunten na vaststellingen op het terrein.
41. Voor elk van deze knelpunten werd er in de audit een grondige analyse uitgevoerd waarbij nagegaan is wat de impact van deze knelpunten op de markt was en hoe zwaar deze knelpunten doorwogen op de operationele werking. Daarnaast werd ook onderzocht of er sprake was van een discriminatie tussen retail- en wholesalediensten of tussen de wholesalediensten aangeboden aan verschillende klanten.
42. Op basis van deze analyse werden voor elk van de weerhouden knelpunten één of meerdere correctiemaatregelen voorgesteld.
43. Uiteindelijk hebben de consultants eind juli 2009 hun vaststellingen aan het BIPT voorgesteld.

Belgacom's reactie op de analyse

44. Op 17 augustus 2009 heeft Belgacom van het BIPT een versie van het auditverslag ontvangen. Belgacom heeft zowel mondeling (tijdens een vergadering in september 2009) als schriftelijk (oktober 2009) op het rapport gereageerd:
 - 44.1. De toon van het rapport was veel te negatief en houdt geen rekening met de onvolmaaktheden vanwege de OLO's;
 - 44.2. De vaststellingen waren sterk overdreven en brachten Belgacom in diskrediet;
 - 44.3. De voorgestelde correctiemaatregelen waren disproportioneel;
 - 44.4. De audit was niet gebeurd volgens de internationale auditnormen.
45. Belgacom was echter wel bereid om constructief mee te werken om de problemen op te lossen die aan de basis liggen van de ontevredenheid van de OLO's.
46. Analysys Mason & Solucom heeft de opmerkingen van Belgacom weerlegd in een document dat het BIPT op 21 januari 2010 ontvangen heeft.

47. De auditeurs ontkennen niet dat er ook onvolmaaktheden zijn bij de OLO's zoals Belgacom beweert maar deze volgen grotendeels uit de onvrede die gegroeid is bij de OLO's over het gebrek aan adequate dienstverlening bij Belgacom.
- 47.1. Sommige OLO's weigeren omwille van de slechte dienstverlening van Belgacom (bijvoorbeeld bij het vastleggen van installatieafspraken), te betalen voor wrongful tickets⁶, small network adaptations⁷, of cancel heavy⁸, hoewel deze kosten in de referentieaanbiedingen staan.
- 47.2. Sommige OLO's reageren te laat op de voorstellen van Belgacom wat leidde tot de vertraging van projecten zoals "Open Calendars⁹" of "BROBA ethernet¹⁰".
- 47.3. Sommige IT releases zoals het "Full VP¹¹" project werden uitgesteld omdat de OLO's niet tijdig hun IT systemen hadden aangepast. Dit moet gezien worden in een context waar de OLO's in detail de impact van de voorgestelde veranderingen moeten bepalen en waar de investeringsplannen van de OLO's niet noodzakelijk budgetten voorzagen voor dergelijke projecten opgestart door Belgacom

⁶ Wrongful tickets: indien een OLO een reparatie aanvraagt bij Belgacom maar zelf verantwoordelijk is voor de fout dan kan Belgacom een "wrongful ticket" aanrekenen aan de OLO.

⁷ Small network adaptations: soms is het niet mogelijk om een installatie te verzorgen zonder enige laswerken te verrichten, maar de OLO's weigeren vaak dergelijke installatie door de hoge kostprijs van de werken.

⁸ Cancel heavy: wanneer een OLO een installatie annuleert de dag voor de installatie, dan wordt de kostprijs van die werken toch doorgerekend aan de OLO. Veel OLO's betalen die niet omdat de bevestiging van Belgacom dat er werken nodig zijn, vaak te laat komt.

⁹ Open Calendars: een nieuwe order systeem van Belgacom waarbij de OLO's zelf het klantenbezoek kunnen vastleggen.

¹⁰ BROBA ethernet: aanpassing aan BROBA-referentieaanbod waarbij de technologie van het transportnetwerk gemigreerd wordt van ATM naar Ethernet

¹¹ Full VP: alle DSLAM's van eenzelfde LEX of van eenzelfde LDC worden zo geconfigureerd zodat er een "change owner" kan uitgevoerd worden zonder een fysieke migratie van de klant naar een DSLAM waarop de begunstigde al over één of meerdere VP's beschikt.

6. De algemene vaststellingen van de audit

48. Een groot aantal van de vaststellingen kunnen teruggebracht worden tot een aantal fundamentele oorzaken. In dit hoofdstuk worden deze fundamentele oorzaken beschreven en wordt er bekeken hoe men hieraan tegemoet zou kunnen komen.

DOOR MIDDEL VAN ONDUIDELIJKE PROCESDOCUMENTATIE EN VERSCHILLENDE DEFINITIES VAN WHOLESALE EN RETAIL KPI'S, MINIMALISEERT BELGACOM DE KANS OP EEN AANKLACHT WEGENS KWALITATIEVE DISCRIMINATIE.

a) Vaststelling van de audit

49. Aangezien de ontplooiing van breedband steunt op complexe processen, is het belangrijk dat de specifieke parameters en beslissingsbomen van deze processen goed beschreven zijn om de performantie en de non-discriminatie te kunnen bepalen.
50. In elk van de operationele breedbandprocessen heeft het auditteam omstandigheden gevonden waar de processen onvoldoende beschreven waren door Belgacom, maar vooral de de controle op de technische situatie bij de klant TSI¹², het NTP-proces¹³ en het factureringsproces vertonen een gebrek aan beschrijving.
- 50.1. De beslissingsbomen waren niet geformaliseerd
- 50.2. Er waren geen specificaties wat betreft de spelers, inputs, outputs of controlepunten
- 50.3. Uitzonderingen en niet-nominale gevallen waren niet beschreven
51. De IT-uitwisselingen tussen Belgacom en de OLO's lijden aan een gebrek aan standaardisatie. Voorbeelden hiervan zijn de foutcodes, de repair tickets, en de contacten met de front-end. Deze omstandigheden leiden tot een algemeen klimaat van wantrouwen tussen Belgacom en de OLO's.
52. De door Belgacom gepubliceerde wholesale performantie-indicatoren (KPI's¹⁴) hebben geen vergelijkbare basis in retail waardoor het onmogelijk is om te controleren of Belgacom het non-discriminatie principe naleeft.

b) In de audit voorgestelde maatregelen

Processen formaliseren en documenteren

53. De auditeurs stellen voor dat Belgacom deze sleutelprocessen inzake breedband beter dient te beschrijven voor de retail- en de wholesalemarkt, waaronder ook :
- 53.1. de spelers,
- 53.2. de input,

¹² TSI: Technical Situation Inventory

¹³ NTP: Network Termination Point

¹⁴ KPI: key performance indicator: deze indicatoren geven aan hoe goed een proces functioneert. Bijvoorbeeld Provisioning Timer, First-Time-Right

- 53.3. de resultaten,
 - 53.4. de controlepunten,
 - 53.5. de beslissingsdiagrammen en
 - 53.6. de uitzonderingen.
54. Deze correctiemaatregel is evenredig en te rechtvaardigen omdat veel beslissingen die een sterke invloed hebben op de OLO's (zoals de noodzaak van een klantenbezoek of een SNA), door Belgacom worden genomen, op basis van gegevens die voor de OLO's niet toegankelijk zijn en met algoritmen die niet worden uitgelegd aan de OLO's.
55. Om de naleving van de bestaande verplichting tot niet-discriminatie te kunnen verzekeren, is het noodzakelijk om de sleutelprocessen te formaliseren.

Retail en wholesale KPI's aligneren

56. De auditeurs menen dat Belgacom tevens retail KPI's moet publiceren die op dezelfde manier (dezelfde basis en parameters) berekend worden als de Wholesale KPI's. Op deze manier kunnen de OLO's hun KPI's rechtstreeks vergelijken met deze van de retailafdelingen en op een transparante manier non-discriminatie nagaan.
57. Er bestaat soortgelijke praktijk in verscheidene andere Europese landen.
- 57.1. In Frankrijk worden de KPI's van FT maandelijks gepubliceerd op een openbare website en worden ze gedefinieerd door de Franse regulator ARCEP. De KPI's gaan over de gemiddelde termijnen en de ratio's inzake naleving voor provisioning, herstelling en het aantal bestellingen in het slechtste geval.
 - 57.2. Ook in Spanje worden de KPI's van Telefonica en die van de OLO's op dezelfde manier berekend en zijn ze daarom gemakkelijk te vergelijken. De KPI's worden gepubliceerd op een site die enkel voor de OLO's toegankelijk is.
 - 57.3. In het Verenigd Koninkrijk publiceert BT eveneens KPI's als een statistische score die gemakkelijk vergelijkbaar zijn tussen de OLO's en de historische operator. De resultaten voor de OLO's worden gepubliceerd op een specifieke site voor de OLO maar de voor alle OLO's samengevoegde resultaten zijn openbaar.
 - 57.4. Telecom Italia publiceert twee keer per jaar een niet-openbaar rapport waarin de niet-discriminatie wordt onderzocht. Op dit ogenblik worden de KPI's nog niet gepubliceerd maar TI is van plan kwartaalverslagen op te stellen waarin de retail- en wholesale-KPI's worden vergeleken.

c) Stappen na de audit

Processen formaliseren en documenteren

58. Om de dienstverlening goed te kunnen vergelijken heeft het Instituut daarom beslist om de voorgestelde correctiemaatregel van de auditeurs op te nemen in bijlage 5 van de marktanalyse van de breedbandtoegangsmarkten¹⁵ waarbij

¹⁵ Bijlage 5 van het ontwerpbesluit van de Raad van het BIPT van 20 december 2010 betreffende de analyse van de breedbandmarkten

Belgacom, die als dominante operator aangeduid werd op deze markten, verplicht wordt om zijn processen te formaliseren en documenteren.

59. Het BIPT beoogt dat alle interfaces tussen de OLO's en Belgacom gedocumenteerd worden op basis van criteria die courant gebruikt worden in de industrie. Onder deze interfaces vallen onder meer volgende processen maar dit is zeker geen volledige lijst:
60. TSI¹⁶ (controle van de technische situatie: tijdens de bepaling of een eindklant zelf een installatie kan voltooien, wordt naast de controle op een NTP, ook gecontroleerd of de technische installatie ter plaatse in staat is om de bestelde dienst te leveren.);
61. NTP (netwerkaansluitpunt: wanneer een order wordt besteld, kan een OLO vragen dat de eindklant deze installatie zelf doet. Dit is echter alleen maar mogelijk indien de eindklant een NTP heeft. Dit proces analyseert of de eindklant een NTP heeft. Echter sommige NTP's staan nog niet in een database en kunnen dus niet met zekerheid bevestigd worden door Belgacom. Daarom stelt Belgacom een aantal vragen aan de OLO waaruit met een grote waarschijnlijkheid kan afgeleid worden dat er een NTP aanwezig is. Dit proces is dus een onderdeel van ordering en zorgt voor een aantal fouten. Het NTP proces wordt verkeerd begrepen door de OLO's);
62. SNA (Small Network Adaptations): bij de analyse van een order, wordt er gecontroleerd of er kleine netwerkaanpassingen nodig zijn om de dienst bij deze klant te leveren. Soms wordt dit niet opgemerkt tijdens de bestelling maar in latere fases van het proces zoals bij de validering ervan of zelfs bij de installatie.
63. de verwerking van klantenbezoeken (de OLO's weten niet welk algoritme Belgacom gebruikt om klantenbezoeken vast te leggen en krijgen de indruk dat dit leidt tot een scheefgetrokken situatie).

Retail en wholesale KPI's aligneren

64. Belgacom is op 28 april 2010 gestart met de publicatie van een z-test die de non-discriminatie nagaat op basis van welk onderdeel (Belgacom retail of Belgacom wholesale) de beste dienstverlening heeft gekregen zonder een uitspraak te doen over de kwaliteit van deze dienstverlening.
65. Het BIPT heeft echter vragen bij de filtering van de waarden die worden gebruikt bij de berekening van deze z-test:
 - 65.1. Bij de berekening van de leadtime fulfillment¹⁷ voor bestellingen wordt er geen rekening gehouden met overrun orders, orders die een SNA nodig hebben, customer absent en customer not ready.
 - 65.2. Ook bij de berekening van de service repair worden de "stop clocks" in rekening gebracht waardoor de gemeten reparatietijd korter is dan de reparatietijd zoals de eindklant het aanvoelt.
66. Alhoewel er valabele argumenten bestaan om bepaalde categoriën uit te sluiten in de berekening van de non-discriminatie indicatoren, geven deze berekeningen globaal gezien een vertekend beeld. Het BIPT vindt dat Belgacom een sterkere

¹⁶ TSI: Technical Situation Inventory

¹⁷ Leadtime fulfillment: in welke mate voldoet Belgacom aan zijn verplichting om alle bestellingen tijdig of binnen de SLA te installeren.

indruk zou maken indien het de volledige set aan gegevens zou gebruiken bij de berekening.

67. Om de dienstverlening goed te kunnen vergelijken heeft het Instituut daarom beslist om de voorgestelde correctiemaatregel van de auditeurs op te nemen in de marktanalyse van de breedbandtoegangsmarkten¹⁸ waarbij Belgacom, die als dominante operator aangeduid werd op deze markten, verplicht wordt om ook retail-indicatoren te publiceren.

- terug naar tabel-

ER IS GEEN EFFICIËNTE COMMUNICATIE TUSSEN BELGACOM EN OLO'S

a) Vaststelling van de audit

68. De auditeurs hebben verschillende keren misverstanden vastgesteld tussen Belgacom en alle OLO's over sommige aspecten van de BRxx aanbiedingen (bv. kostprijs eligibility controles, improved SLA for ordering/ rush order, veranderingen van circuit parameters...) waarbij een foute interpretatie of een slechte communicatie van veranderingen in de referentieaanbieding aan de basis lag.
69. De auditeurs stellen vast dat de communicatiekanalen niet duidelijk zijn:
- 69.1. Het enige geformaliseerde communicatiekanaal is de referentieaanbieding, maar dit document is zeer groot (bijv. 52 documenten voor BRUO) en complex waardoor het moeilijk is de juiste informatie te vinden en een overzicht te behouden van wat de rechten en plichten zijn van elke operator.
 - 69.2. Belgacom verspreidt veel handleidingen voor hun informaticasystemen via de flash reports. Deze flash reports staan echter niet in de referentieaanbieding waardoor nieuwe operatoren de benodigde informatie nog eens moeten opvragen.
 - 69.3. Verscheidene andere communicatiekanalen bestaan (BRxx flash, QTM, Platform vergaderingen...) maar geen enkele van deze kanalen bevat alle operationele veranderingen die de operatoren moeten kennen.
70. Daarnaast maakt het auditteam melding van een aantal situaties waar de OLO's hun IT-systemen niet op tijd kunnen aanpassen aan wijzigingen die Belgacom heeft doorgevoerd in haar processen omdat hun Belgacom account manager hen niet op tijd gewaarschuwd had of omdat er boodschappen niet bij het operationele team van de OLO belanden doordat er verschillende communicatiekanalen gebruikt worden.

b) In de audit voorgestelde maatregel:

Ontwikkel een ééngemaakt communicatiekanaal

71. De auditeurs stellen als correctiemaatregel voor dat Belgacom één enkel geformaliseerd communicatiekanaal moet creëren alsook een escalatieprocedure ten opzichte van het BIPT, wanneer een kennisgeving niet naar behoren is gedaan. Ondertussen moet Belgacom de huidige communicatiekanalen voor operationele problemen beter beheren opdat zij haar verplichting tot transparantie zo goed mogelijk nakomt.

¹⁸ Ontwerpbesluit van de Raad van het BIPT van 20 december 2010 betreffende de analyse van de breedbandmarkten

72. Het is belangrijk dat OLO's vroeg genoeg op de hoogte zijn van aanpassingen in de aanbiedingen, processen en systemen van Belgacom zodat ze hun eigen systemen op tijd kunnen aanpassen. Één enkel communicatie kanaal is de enige manier om effectieve communicatie te verzekeren.

c) **Stappen na de audit**

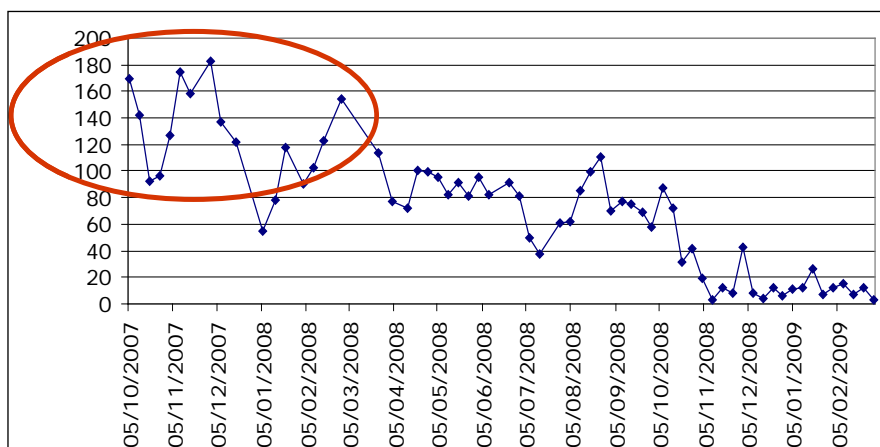
73. Sinds de lente van 2010 heeft Belgacom de communicatie via de flashes uitgebreid met een nieuwe overzichtelijkere structuur, categoriën, nummering van de flashes en benamingen en haar communicatie beter gestructureerd.

[- terug naar tabel -](#)

AUDIT ZORGT VOOR VERBETERING SINDS MIDDEN 2008

a) **Vaststelling van de audit**

74. Er is een consensus tussen de vaststellingen van Belgacom en de OLO's dat de performantie van de operationele breedbandprocessen sinds midden 2008 verbeterd is.
75. De "totale chaos in de XML-boodschappen gedurende maanden" na de lancering van het nieuwe provisioningssysteem 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. Daarnaast werden nieuwe processen "Full VP" en "NTP proces" ingevoerd in 2008 om het aantal manuele handelingen en klantenbezoeken te verminderen



Figuur 3: deze figuur geeft het aantal maandelijkse geblokkeerde Wholesale orders na de start van PILA

76. In oktober 2008 was Belgacom genoodzaakt om opnieuw een "war room" op te zetten om de SLAs stricter na te leven en de problemen die de OLO's ondervonden op te lossen. Belgacom's inspanningen resulteerden in een positiever gevoel bij de OLO's maar tegelijkertijd bleven er nog veel fundamentele operationele problemen bestaan.
77. Deze verbeteringen moeten wel gezien worden in een context waar, sinds januari 2009, OLO orders beduidend lager liggen dan de vroegere volumes en de geforecaste volumes en tevens waar de audit al gedurende enkele maanden aangekondigd was.

78. OLO's vrezen dat sommige tijdelijke maatregelen zouden stopgezet worden na de audit, wat kan leiden tot een terugkeer naar de slechte performantie van voorheen. Belgacom's gedrag tegenover de OLO's lijkt in het algemeen gedreven door regelgevende verplichtingen in plaats van een vlotte relatie tussen klant en leverancier.

b) In de audit voorgestelde maatregel : Voer regelmatige, operationele audits uit

79. De auditoren adviseren het BIPT om regelmatig operationele audits, zij het op een kleinere schaal als de huidige audit, uit te voeren.

80. Het nut van een dergelijke maatregel is duidelijk gezien de duidelijk merkbare verbetering bij het naleven van de SLA's door Belgacom naar aanleiding van deze audit. Dergelijke audits zijn een goede motivering voor Belgacom om deze inspanningen te bestendigen.

c) Stappen na de audit

81. Het BIPT zal toezicht houden op Belgacom's wholesale en retail KPI's zodat een mogelijke discriminatie of verslechtering in kwaliteit van de diensten kan geïdentificeerd worden.

82. Vanaf begin 2011 zullen er door het BIPT op regelmatige basis trilaterale vergaderingen met de OLO's en Belgacom gehouden worden, waarin de operationele knelpunten besproken zullen worden en oplossingen uitgewerkt zullen worden.

83. Daarnaast werden in de marktanalyse van de breedbandtoegangsmarkten¹⁹ een aantal richtlijnen opgenomen omtrent "operational excellence" en "equivalence of input" die Belgacom moet naleven en die door een nieuwe audit zullen gecontroleerd worden 18 maanden nadat de versterkingsmaatregel, zoals geëxpliciteerd in de marktanalyse van de breedbandtoegangsmarkten, van kracht is geworden.

[- terug naar tabel-](#)

MOVE TO ALL IP PROGRAMMA

a) Vaststelling van de audit

84. Belgacom en de OLO's gaan akkoord dat de meeste klachten gerelateerd aan de breedband processen en systemen volgden op releases van belangrijke IT-projecten.

85. Hoewel Belgacom's NGA/NGN implementatie programma, Move to all IP (MAIP), nog niet in alle detail gedefinieerd is, is het duidelijk dat het een beduidende impact zal hebben op alle breedbandproducten, processen en systemen aangezien deze veranderingen veel groter zijn dan die veroorzaakt door het PILA-project.

86. Tijdens de audit heeft het auditteam gemerkt dat de OLO's zich zorgen maken over hun onderhandelingskracht, over de eenzijdige workshops van Belgacom en over het feit dat Belgacom hen pas relatief laat in het beslissingsproces beperkte informatie geeft.

¹⁹ Ontwerpbesluit van de Raad van het BIPT van 20 december 2010 betreffende de analyse van de breedbandmarkten

87. Het auditteam heeft de volgende risico's geïdentificeerd:
- 87.1. Lange regulatorische discussies over de wholesalediensten kunnen de lancering ervan voor de OLO's vertragen.
 - 87.2. De gedetailleerde specificaties voor deze diensten worden laat ter beschikking gesteld zodat de OLO's niet voldoende tijd hebben om hun eigen systemen en processen aan te passen om de evoluties in de retailmarkt te volgen
 - 87.3. Belangrijke veranderingen in de processen en systemen worden geïmplementeerd zonder een voldoende lange testperiode zodat problemen gelijkaardig aan de PILA-implementatie zich opnieuw kunnen voordoen.
- b) In de audit voorgestelde maatregel: De complete specificaties van grote veranderingen aan wholesaleaanbiedingen moeten voldoende op voorhand gecommuniceerd en goedgekeurd worden door het BIPT zodat wholesaleaanbiedingen gelijktijdig met retailsaanbiedingen volledig operationeel zijn.**
88. De auditeurs adviseren het BIPT als correctiemaatregel dat bij elke grote verandering in de aanbiedingen van Belgacom, hetzij op retail- hetzij op wholesaleniveau, voldoende op voorhand uitvoerige specificaties (netwerk en IT) worden toegezonden aan de OLO's zodat wholesaleaanbiedingen gelijktijdig met retailsaanbiedingen volledig operationeel zijn.
89. Deze maatregel is volgens de auditeurs nodig om de risico's, die fataal kunnen zijn voor de OLO's, onder controle te houden:
- 89.1. Lange regulatorische discussies over de wholesalediensten kunnen de lancering voor de OLO's vertragen.
 - 89.2. Een laattijdig beschikbaar worden van gedetailleerde specificaties zodat de OLO's niet voldoende tijd hebben om hun eigen systemen en processen aan te passen om de evoluties in de retail markt te volgen en de OLO's pas veel later dan Belgacom hun retailproduct kunnen lanceren.
 - 89.3. Belangrijke veranderingen worden geïmplementeerd in de processen en systemen zonder een voldoende lange testperiode waardoor de kans op fouten vergroot. Deze veranderingen zijn veel groter dan het PILA-project, waardoor de kans op fouten en problemen sterk toeneemt.
- c) Stappen na de audit**
90. De door het auditteam voorgestelde maatregel werd door het BIPT opgenomen in de marktanalyse van de breedbandtoegangsmarkten²⁰.

[- terug naar tabel-](#)

²⁰

Ontwerpbesluit van de Raad van het BIPT van 20 december 2010 betreffende de analyse van de breedbandmarkten

7. Specifieke vaststellingen

SLA & FORECASTING PROCESS

a) Het detail van de forecasting is niet aangepast aan de volumes van de OLO's

Problematiek

91. De OLO's klagen dat de regels voor forecasting niet aangepast zijn aan hun lagere volumes en dat het detailniveau veel te hoog is: het aantal voorspelde bestellingen moet opgesplitst worden over 7 verschillende regio's, 2 aanbiedingen (ontbundeling en bitstream), 2 producten (ADSL/ADSL2+) en 2 mogelijkheden in verband met de klantenbezoek wat 56 verschillende opties oplevert. Los daarvan moesten de OLO's voordien ook het aantal bestellingen per telefoonzone (40 telefoonzones in totaal) voorspellen, maar tijdens de audit heeft Belgacom deze verplichting opgeheven.
92. Indien de actuele bestellingen te sterk afwijken van de voorspelde volumes, moet Belgacom de SLA-opleveringstermijnen niet respecteren en worden de bestellingen "best effort" opgeleverd. Vanuit een operationeel oogpunt, betekent dit dat Belgacom niet meer gebonden is aan de verplichtingen die binnen de SLA waren afgesproken en dus heeft de OLO geen hefboom meer in geval deze bestellingen te laat worden geïnstalleerd.

Vaststellingen in het kader van de audit

93. Enkel Mobistar, KPN en Scarlet zijn onderworpen aan de forecastregels omdat ze de maandelijkse minimumdrempel van 50 lijnen per area/sub-area overschrijden.
94. De OLO's hebben een aanzienlijk lager volume aan bestellingen dan Belgacom, waardoor de forecasting voor de OLO's moeilijker is. Dit komt omdat de foutenmarge afhankelijk is van het volume en varieert als $\sqrt{1/n}$.
95. Voor Belgacom is de opsplitsing per geografisch gebied logisch omdat Belgacom lokale technici niet in andere regio's kan inzetten omwille van taalbarrières en het ontbreken van nationale dekking bij sommige onderaannemers alsook het ontbreken van zicht op de lokale marketing van de OLO's.
96. Deze argumenten tonen echter niet aan dat Belgacom geen voorspellingen kan maken voor de OLO's gebaseerd op de recente installaties en voor een kleiner aantal geografische gebieden. Dit is mogelijk indien Belgacom beter gebruikt maakt van de flexibiliteit van de onderaannemers die een groter werkingsgebied hebben dan één geografisch gebied en omdat Belgacom het beste zicht heeft op de technische situatie bij de eindgebruikers.
97. Tegenwoordig hebben bijna alle technici van de onderaannemers de nodige certificaties om zowel BRUO- als BROBA-bestellingen te plaatsen, waardoor de opsplitsing van de forecasting per product en per aanbod niet meer gerechtvaardigd is.

Impact op de markt

98. De gevolgen voor de markt zijn gemiddeld omdat het extra aantal bestellingen uiteindelijk wel wordt opgeleverd volgens het best effort systeem van Belgacom retail zonder SLA-garanties op opleveringstermijn.

In de audit voorgestelde maatregel: vereenvoudiging forecastregels

99. Als een remedie stelt de audit een vereenvoudiging van het systeem van forecasting voor, waarbij enkel nog de opsplitsing per regio en de opsplitsing tussen met of zonder klantenbezoek overblijft.

Stappen na de audit

100. Forecasting per telefoonzone is afgeschaft door Belgacom sinds flash 126 van 7 juli 2009.
101. Belgacom stelt als gevolg van het lanceren van het project "Open Calendars" een nieuwe manier van forecasting en SLA voor, waarbij Belgacom alle forecasting doet voor de OLO's, die de voorgestelde volumes enkel moeten bevestigen.
102. Dit nieuwe voorstel van Belgacom wordt door het BIPT behandeld in het BRxx ontwerpbesluit²¹.

[- terug naar tabel-](#)

b) De boetes in verband met de SLA's zijn te ingewikkeld om te berekenen

Problematiek

103. Indien Belgacom de SLA's niet nakomt mogen de OLO's boetes vragen, maar de berekening van deze boetes zijn volgens de OLO's veel te ingewikkeld.
104. Volgens Belgacom vragen veel van hun business-klienten en sommige OLO's geen boetes omdat de fouten die de klanten zelf maken de fouten van Belgacom zouden compenseren.

Vaststellingen in het kader van de audit

105. Uit de audit is gebleken dat de boetes voor provisioning erg ingewikkeld zijn om te berekenen door de impact van "stop clock"²² en de best effort orders die niet onder een SLA vallen. Voor de 95% provisioning SLA²³ komen daardoor slechts 82%²⁴

²¹ Ontwerpbesluit betreffende de referentieaanbiedingen BRUO/BROBA/WBA 2010/BROTSoLL 2010 (Open Calendars, Belgacom Certified Technicians en BROBA Ethernet Dedicated VLANs)

²² De Stop Clock-procedure zet de SLA-timer tijdelijk stil wanneer een technicus geen installatie kan uitvoeren omdat de klant afwezig is.

²³ De 95% provisioning SLA is een garantieovereenkomst tussen Belgacom en de alternatieve operatoren dat 95% van alle bestellingen binnen een bepaalde periode (8 tot 10 werkdagen) afgewerkt zullen zijn. De overblijvende 5% van de bestellingen worden later afgehandeld.

²⁴ Voor de berekening van de 95% provisioning SLA worden een aantal types van orders uitgesloten met name Orders SNA needed, Holds customer absent, Holds late SNA needed, Holds client not ready, Holds appointment rescheduled en overrun orders.

van de bestellingen in aanmerking en zijn amper 90%²⁵ van de bestellingen onderworpen aan de 99% provisioning SLA²⁶.

106. In het kader van een commerciële overeenkomst kunnen business klanten van Belgacom retail een standaard SLA voor repair verkrijgen. Indien de klant denkt recht te hebben op een vergoeding van Belgacom omdat de SLA's niet gehaald zijn, dan moet hij dit altijd zelf aanvragen. Dit wordt niet automatisch berekend.

Impact op de markt

107. De berekening van de boetes is dermate ingewikkeld dat zelfs wanneer de OLO's denken dat ze recht op een vergoeding hebben, ze het niet aanvragen omdat ze niet zeker zijn van hun eigen berekening. Dit ondermijnt in grote mate de werking van de SLA's. De impact op de markt is gemiddeld.

In de audit voorgestelde maatregelen

Belgacom moet SLA-rapporten publiceren

108. De door de auditeurs voorgestelde remedie voor dit probleem is de instelling van een geautomatiseerd en overzichtelijk SLA-rapport waarbij Belgacom de KPI's en de overtredingen van de SLAs geeft aan de OLO's alsook een berekening van de boete waarop de OLO's recht hebben. Belgacom moet ook de ruwe data verstrekken als de OLO's deze overtredingen en de berekening willen controleren.

Retail en wholesale KPI's aligneren

109. Dit werd reeds besproken in hoofdstuk §Retail en wholesale KPI's aligneren”

Stappen na de audit

110. In het BRxx-ontwerpbesluit²⁷ vraagt het BIPT aan Belgacom om de alternatieve operatoren een verslag te verstrekken in de vorm van een Excel- of CSV-bestand²⁸ waarin per operator de informatie vermeld staat die nodig is voor de evaluatie van de diverse SLA's.

[- terug naar tabel-](#)

²⁵ Het verschil van 8% met de 95% provisioning SLA volgt uit de inclusie van de overrun orders die 8% van alle orders uitmaakt.

²⁶ De 99% provisioning SLA is een garantieovereenkomst tussen Belgacom en de alternatieve operatoren dat 99% van alle bestellingen binnen een bepaalde periode (18 tot 20 werkdagen) afgewerkt zullen zijn. De overblijvende 1% van de bestellingen worden later afgehandeld.

²⁷ Ontwerpbesluit van 12 oktober 2010 betreffende de referentieaanbiedingen BRUO/BROBA/WBA 2010/BROTSoLL 2010, pagina 84

²⁸ CSV: Comma Separated Values. Dit is een text-file waarin alle waarden na elkaar geschreven worden, gescheiden door een punt komma. Later kan deze text-file geconverteerd worden naar een Excel document waarop de nodige bewerkingen kunnen uitgevoerd worden. Dit is een manier om grote Excel documenten in een kleiner formaat te krijgen.

c) **Sommige OLO's wensen nieuwe SLA's: ISLA voor installatie en SLA voor beschikbaarheid van de systemen**

Problematiek

111. De OLO's vragen een bijkomende ISLA voor installatie en een SLA voor beschikbaarheid en accuraatheid van de IT-systemen. Daarnaast merken ze op dat de ISLA KPI's voor repair niet worden gepubliceerd.

Vaststelling in het kader van de audit

112. Volgens de audit wordt aan de particuliere en zakelijke klanten geen SLA voor provisioning aangeboden.

113. De ISLA inzake herstelling bestaat, maar de KPI's worden niet gepubliceerd omdat de SLA niet nauwkeurig gedefinieerd is. De interne doelstelling van Belgacom is om alle fouten te herstellen binnen 4 uur. In april 2009 werd deze doelstelling gehaald in 89,5% van de gevallen voor het BROBA en 84,8% voor het BRUO.

114. Uit het onderzoek, blijkt dat de wholesaleafdeling beter behandeld wordt dan de retailafdeling (de trouble tickets worden sneller afgehandeld). Als de Hotline niet beschikbaar is, moeten de OLO's echter contact opnemen met de Front End, die slechts tijdens de werkuren open is.

115. Deze manuele handelingen zijn echter enkel gepast in een B2B-omgeving waar er een beperkt aantal klanten zijn en de werklust dus gemakkelijk verdeeld kan worden over het beschikbare personeel. Bij een B2C-operator is dit niet meer mogelijk.

Impact op de markt

116. Indien de benodigde systemen voor een bestelling niet toegankelijk zijn, wordt een cruciale stap in het bestellingproces van de alternatieve operatoren geblokkeerd en zal een mogelijke klant van de alternatieve operatoren afzien van het bestellen van een abonnement bij deze alternatieve operator. Door het uitvallen van de systemen verliezen de operatoren dus actuele en potentiële klanten. Daarenboven loopt het imago van de alternatieve operator schade op aangezien reeds bij de bestelling problemen optreden vis-à-vis de klant. De impact van de onbeschikbaarheid van de systemen op de markt is groot.

117. De afwezigheid van een verbeterde SLA voor installaties heeft een kleine impact op de markt omdat rush orders kunnen gebruikt worden als alternatief maar dit was niet de oorspronkelijke opzet van rush orders²⁹. Bijkomend is dat deze ISLA van belang is voor de B2B markt waar de volumes lager liggen dan in de B2C markt.

Geen voorgestelde maatregel

Stappen na de audit

118. Belgacom heeft in het kader van de oplossing "Open Calendar" een ISLA voor provisioning voorzien waarbij een verhoogd percentage van juiste afspraken

²⁹ Uit BRUO annex E: "Rush Provisioning is the delivery of the implementation of a new line in minimum 3 working days and maximum 5 working days (subject to the conditions of the point below)."

wordt beoogd. Het Instituut beoordeelt dit nieuwe voorstel van Belgacom in het ontwerpbesluit BRxx³⁰.

119. Sinds het beëindigen van de audit zijn de e-tools al verschillende keren uitgevallen. Wegens het desastreuze effect³¹ dat het wegvallen van deze e-tools heeft op de bestellingsprocedure van de OLO's, heeft het BIPT een SLA voor beschikbaarheid van de systemen voorgesteld in het ontwerpbesluit BRxx³².
120. Belgacom heeft in september 2010 een actieplan voorgesteld om de end-to-end processen te verbeteren. Er is een 24/7-hotline gecreëerd om kritieke IT problemen te behandelen, waarbij een escalatieprocedure ervoor moet zorgen dat de problemen tijdig worden opgelost. Verder wordt er een bijkomende monitoring van deze kritieke IT-systemen geïnstalleerd en zal Belgacom betere communiceren over geplande werken en ongeplande incidenten/uitvallen.
121. Anderzijds start Belgacom een gestructureerd programma dat fundamentele veranderingen aan de belangrijkste end-to-end processen zal doorvoeren om de processen van de OLO's vlotter te laten verlopen.

- [terug naar tabel](#) -

INITIAL DEPLOYMENT AND NETWORK MANAGEMENT

a) De verantwoordelijkheid voor de verticale bekabeling is onduidelijk

Problematiek

122. Belgacom beschouwt zich niet verantwoordelijk voor de kabel tussen het LTP³³ en NTP³⁴ omdat de schade voor de verticale bekabeling in het gebouw kan worden veroorzaakt door anderen. Belgacom is dus van oordeel dat zijn verantwoordelijkheid voor het netwerk gaat tot aan de uitgang van het LTP maar met inbegrip van het NTP in de woning.
123. De OLO's vinden dat Belgacom verantwoordelijk is tot aan het NTP, met inbegrip van de verticale bekabeling.

Vaststellingen in het kader van de audit

124. De audit heeft dit standpunt van Belgacom bevestigd. Belgacom beveelt bij de bouw van appartementen (hetzij in een huis, hetzij in een appartementsgebouw)

³⁰ Ontwerpbesluit betreffende de referentieaanbiedingen BRUO/BROBA/WBA 2010/BROTSoLL 2010, 93 (Open Calendars, Belgacom Certified Technicians en BROBA Ethernet Dedicated VLANs).

³¹ Aangezien de OLO niet op voorhand kan controleren of de gewenste installatie van een klant geleverd kan worden, kan hij geen installaties aannemen, tenzij de operator het risico neemt om na een manuele controle van de bestelling, deze klant toch te annuleren. In beide gevallen, wordt het publieke imago van de OLO geschaad en heeft hij geen nieuwe klanten.

³² Ontwerpbesluit van 12 oktober 2010 betreffende de referentieaanbiedingen BRUO/BROBA/WBA 2010/BROTSoLL 2010, pagina 86

³³ Line Termination Point: dit punt valt in een huis samen met de NTP maar in een flatgebouw is dit het punt waar de kabel, die alle telefoonparen van de bewoners samenbindt, wordt verbonden met de telefoondraden die naar de appartementen gaan. Meestal bevindt zich dit in de kelder van het flatgebouw.

³⁴ Network Termination Point: dit is bekend als de contactdoos met 5 of 6 gaten waarin de stekker van de telefoon wordt gestoken.

de installatie van een BDF (Building Distribution Frame) achter het LTP aan, waar iedereen toegang zal hebben tot het verdeelpunt van de verticale kabels.

125. Voor retailklanten wil Belgacom technische ingrepen op de interne bekabeling doen indien de afstand van het LTP niet groter is dan 20m EN er niet moet worden geboord EN er geen verticale kabels moeten worden geïnstalleerd EN een doorgang voor de interne bekabeling voorhanden is. Al deze definities beperken de facto de technische ingrepen tot particuliere klanten. Indien er niet voldaan is aan deze voorwaarden, wil Belgacom toch de benodigde werken uitvoeren maar voor een bijkomende prijs.

Impact op de markt

126. Deze visie heeft een sterke impact op de markt aangezien op die manier niemand verantwoordelijk is voor de connectiviteit van de eindklanten.
127. Indien daarenboven niemand toegang heeft tot het LTP of NTP, hoe kan een derde dan metingen verrichten op de verticale bekabeling, laat staan een herstelling of vervanging uitvoeren? De interpretatie van Belgacom genereert veel “wrongfull repairs” omdat de OLO niet op voorhand kan weten of Belgacom verantwoordelijk is voor de reparatie. Omdat Belgacom deze verantwoordelijkheid afwijst, kan zij elke keer een “wrongfull repair” aanrekenen aan de OLO's waardoor deze financiële schade oplopen.
128. De visie van Belgacom is niet discriminerend maar het gedrag dat eruit volgt (verschil in start van de facturatieperiode³⁵) is dit wel. Dit vertegenwoordigt een sterke belemmering van de vrijheid van de klant om van toegangsprovider te veranderen. De impact op de markt is dus zeer groot.

In de audit voorgestelde maatregel

129. De auditoren raden het BIPT aan om de verantwoordelijkheid omtrent de verticale kablering uit te klaren.

Stappen na de audit

130. Het BIPT beseft dat de huidige vorm van onzekerheid ongunstig is voor zowel de OLO als de eindgebruiker. Om hierin de gewenste duidelijkheid te scheppen zal het BIPT dit in een afzonderlijk ontwerpbesluit behandelen in 2011.

- terug naar tabel -

- b) De OLO's hebben niet genoeg info om de SDSL-lijnen te identificeren die onder het onderhoud vallen**

Problematiek

131. Wanneer Belgacom een onderhoud van de DSLAM's plant, kunnen de OLO's de lijnen van hun klanten die onder dit onderhoud vallen niet identificeren, omdat

³⁵ Indien de eindklant wenst dat een andere partij (de eindklant, de OLO, de gebouwbeheerder,...) de technische ingrepen op de verticale kabel uitvoert, installeert Belgacom een tijdelijke “flying NTP” aan de uitgang van de LTP (dit is ongeveer 10% van de geïnstalleerde NTP's in 2009). Voor klanten van OLO's wordt de lijn geactiveerd en start de facturatieperiode alhoewel de OLO nog geen diensten kan leveren. Voor retailklanten wordt de installatie gepauzeerd totdat de klant Belgacom verwittigt dat de werken zijn uitgevoerd. Dan wordt een nieuwe afspraak met de klant geregeld, wordt de installatie voltooid en start de facturatieperiode.

Belgacom tijdens de provisioning aan hen geen referentie geeft van de DSLAM waarop de SDSL-lijn wordt geïnstalleerd.

Vaststellingen in het kader van de audit

132. Voor SDSL-lijnen die besteld zijn met VP switching is er een DSLAM nummer in de XML boodschap, maar dit is niet zo in het geval van VC switching.
133. Belgacom kan de OLO's, op hun vraag, Excel bestanden geven waarin SDSL VC lijnen gelinkt worden aan de DSLAM referenties.

Impact op de markt

134. De impact op de markt is gering aangezien slechts een klein aantal van de BROBA-lijnen besteld zijn met VC switching en er een werkbaar alternatief bestaat.

Geen voorgestelde maatregel

Stappen na de audit

135. Sinds oktober 2009 is er volgens Belgacom voldoende informatie beschikbaar in de E-TS-tool om de SDSL-paren correct te identificeren.

[- terug naar tabel -](#)

c) Het manuele proces voor de collocatie en tie cabling duurt lang en is inefficiënt

Problematiek

136. Volgens de OLO's is het tijdsbestek voor de bestellingen van collocatie³⁶ en tie cabling³⁷ te restrictief en moeten de bestellingen per fax worden verstuurd, wat gevaarlijk en onzeker is. Bovendien worden collocatie en tie cabling behandeld als projecten en ze worden niet langer ondersteund door IT-tools.

Vaststellingen in het kader van de audit

137. De bestellingen worden slechts tweemaal per maand gefaxt, maar de OLO krijgt geen bevestiging of de fax goed ontvangen is en behandeld wordt.
138. De voorwaarden en termijnen worden nageleefd. Soms moeten de OLO's uitstel vragen omdat ze zelf nog niet klaar zijn.

Impact op de markt

139. De markt wordt niet beïnvloed omdat de eindklanten er geen invloed van ondervinden. Bovendien is de vraag naar nieuwe colocaties en tie cables sterk gedaald sinds de aangekondigde sluiting van 65 centrales, waardoor de impact laag is.

³⁶ Collocatie: de plaatsing van materiaal van een OLO in de lokalen van Belgacom

³⁷ Tie cabling: tie cabling verwijst naar een kabel tussen twee MDF'en van dezelfde klant maar in verschillende gebouwen.

Geen voorgestelde maatregel

Stappen na de audit

140. In het BRxx-ontwerpbesluit³⁸ heeft het Instituut voorgesteld dat Belgacom haar procedure aanpast zodat allereerst de ontvangst van de fax bevestigd wordt binnen de 4 werkdagen en dat er daarnaast een communicatie gebeurt omtrent de geplande installatiedatum binnen de twee weken na ontvangst van de fax. Op deze manier krijgen de OLO's meer transparantie gedurende het bestelproces.

[- terug naar tabel-](#)

IT PROCESS

- a) **De OLO's worden vaak niet voldoende op voorhand op de hoogte gebracht van de netwerk- of IT-wijzigingen**

Problematiek

141. Volgens de OLO's respecteert Belgacom niet de aankondigingstermijn voor veranderingen aan de IT-interface: ten minste één maand in geval een parameter wijzigt en 3 of 6 maanden afhankelijk van de impact van die veranderingen op de uitwisselingsprocessen³⁹. Soms verschijnen er immers nieuwe codes zonder waarschuwing of zijn de IT-wijzigingen niet gedetailleerd genoeg gecommuniceerd opdat de OLO's hun software zouden kunnen aanpassen.

Vaststellingen in het kader van de audit

142. Uit de audit is gebleken dat er geen enkelvoudig communicatiemiddel bestaat tussen de OLO's en Belgacom voor softwarewijzigingen en dat dit een grote bron van verwarring is voor de OLO's.
143. Indien de alternatieve operatoren niet voldoende op voorhand kunnen anticiperen op veranderingen in de interface en de nodige aanpassingen kunnen doorvoeren alsook de nieuwe software voldoende testen, kan dit grote fouten teweeg brengen in de processen en systemen van de OLO's waarbij er veel bestellingen geweigerd kunnen worden voordat een OLO beseft dat er een IT-probleem is en daar een manuele en dus trage en dure tijdelijke oplossing voor heeft gevonden. Bijvoorbeeld in de softwarerelease van 20 oktober 2008 werden er nieuwe foutcodes (foutcodes 200 en 400) geïntroduceerd voor de eligibility controles maar deze informatie werd pas twee maanden later gecommuniceerd en dus moesten de OLO's een manuele workaroud uitwerken. Volgens Belgacom lag een menselijke fout aan de basis ervan.
144. Zonder de bevestiging dat OLO's een redelijke tijd hebben om hun systemen aan te passen aan de veranderingen die Belgacom in hun systemen kan introduceren, hebben de OLO's geen controle over de betrouwbaarheid van hun eigen processen

³⁸ Ontwerpbesluit van 12 oktober 2010 betreffende de referentieaanbiedingen BRUO/BROBA/WBA 2010/BROTSoLL 2010, pagina 60

³⁹ ADSL annex 4 P&O, appendix C, setting up of the electronic messaging system

en systemen. Daarom is het respect voor de verplichte notificaties een deel van de dienstkwaliteit die Belgacom biedt aan de wholesaleklanten.

Impact op de markt

145. De onzorgvuldige behandeling van interfaceveranderingen heeft een discriminerend effect. Het zorgt immers voor een operationeel risico dat operatoren niet kunnen controleren terwijl Belgacom retail dit wel kan omdat Belgacom retail testen kan uitvoeren op het nieuwe operationele systeem tijdens zijn ontwikkelingsfase om eventuele bugs al op te lossen. Alternatieve operatoren kunnen dit niet.
146. De impact op de markt is zeer hoog want deze praktijken hebben een invloed op de kwaliteit van de dienstverlening van de OLO's aan hun eindgebruikers. Ook zijn de kosten van de OLO's aanzienlijk bij het implementeren van een manuele workaroud bij onverwachte IT-problemen.

In de audit voorgestelde maatregelen

Standaardiseer het gebruik van het IT protocol

147. Het auditteam adviseert dat het nieuwe IT-protocol gestandaardiseerd en gebruikt wordt in de toekomst voor alle projecten die invloed hebben op de OLO's.
148. Verder moeten de OLO's systematisch de kans krijgen om betrokken te worden bij de ontwikkelingen van nieuwe IT-systemen zodat de OLO's voldoende snel op de hoogte zijn en de impact kunnen inschatten.

Ontwikkel een ééngemaakt communicatiekanaal

149. Er wordt naar hoofdstuk "Er is geen efficiënte communicatie tussen Belgacom en OLO's" verwezen waarin Belgacom de maatregel opgelegd krijgt om één enkel geformaliseerd communicatiekanaal te ontwikkelen.

Stappen na de audit

150. Het gebruik van het IT protocol wordt opgenomen als één van de operationele maatregelen in de marktanalyse van de breedbandtoegangsmarkten⁴⁰.

[- terug naar tabel-](#)

b) De selectie van de projecten gebeurt vaak ten voordele van retailprojecten

Problematiek

151. De OLO's vrezen dat Belgacom voorrang geeft aan IT-projecten voor het retaildepartement zodat de wholesale-implementaties later klaar zijn en meer fouten bevatten.

Vaststellingen in het kader van de audit

152. Belgacom heeft tijdens de audit verklaard dat de keuze van IT-projecten vooral gebaseerd is op het terugverdieneffect van de investering en de geschatte volumes

⁴⁰ Ontwerpbesluit van de Raad van het BIPT van 20 december 2010 betreffende de analyse van de breedbandmarkten, 456.

voor Belgacom. Er bestaat echter sinds 2008 een wildcardprocedure die toelaat om projecten te lanceren die niet voldoen aan het terugverdieneffect of die het voorziene budget overschrijden.

153. Uit de audit blijkt dat de “return on investment”⁴¹ een belangrijke rol speelde bij recente projecten die gedeprioritiseerd werden zoals bij de Open Calendar en Certified Technician projects. Het was een puur financiële beslissing gebaseerd op kosten en winsten die nadien aangepast werd door het inzetten van een wild card, waarbij Belgacom wholesale een project kan starten dat niet tegemoet komt aan de return on investment-criteria maar wel opgelegd wordt door een regulatorische beslissing. Er is binnen het kader van de globale investeringsruimte geen beperking op het gebruik van de “wild card” procedure.
154. Deze “wild card” procedure compenseert het feit echter niet dat Belgacom's klassieke voorkeur uitgaat naar retail projecten omdat deze projecten meer opbrengsten met zich meebrengen. Bij wholesale projecten is er altijd een deel van de inkomsten die naar de alternatieve operatoren gaat.

Impact op de markt

155. Er zijn twee sterke indicaties dat de wholesaleprojecten als laatste in het rijtje komen en dat dit een zware impact heeft op de markt:
 - 155.1. Ten eerste geven de indicatoren van Belgacom aan dat een meerderheid van de bugs in de IT software op tijd behandeld worden⁴² maar de bug in het “amend due date” proces sleepte meer dan twee jaar aan, waardoor de OLO door een fout bij het IT systeem van Belgacom moeilijk duidelijkheid kan scheppen bij zijn klant over een eventuele afspraakdatum. De OLO's kunnen hierdoor niet concurreren met de Belgacom-aanbiedingen omdat ze niet over performante IT-systemen beschikken.
 - 155.2. Ten tweede zijn er sterk verschillende lanceringsdata van de IT-implementaties voor de retail- en de wholesaleaanbiedingen. Bijvoorbeeld bij de ontplooiing van VDSL2 bracht Belgacom een retailaanbod uit in juli 2008 en lanceerde het een niet-gecontroleerd wholesaleaanbod in augustus 2008. De onderhandelingen over een gecontroleerd wholesaleaanbod zijn pas beëindigd begin augustus 2010 met de publicatie van de kosten⁴³. Het effect van dergelijke vertragingen op het productaanbod van de alternatieve operatoren is niet te onderschatten omdat Belgacom ondertussen een groot deel van de markt kan inpalmen.

In de audit voorgestelde maatregelen

Voer regelmatig operationele audits uit

156. Dit werd reeds gekaderd in hoofdstuk “Audit zorgt voor verbetering sinds midden 2008”.

⁴¹ Return On Investment: de inkomsten die de investering oplevert. Dit is een vaak gebruikte indicator om bepaalde investeringsvoorstellen te evalueren.

⁴² Minutes van de meeting van 9 juni 2009 betreffende IT Management in het kader van de operationele audit

⁴³ Besluit van 3 augustus 2010 betreffende de rental fee voor WBA VDSL2 "end-user line"

De complete specificaties van grote veranderingen aan wholesaleaanbiedingen moeten voldoende op voorhand gecommuniceerd en goedgekeurd worden door het BIPT zodat wholesaleaanbiedingen gelijktijdig als retailaanbiedingen volledig operationeel zijn.

157. Deze maatregel werd uitgewerkt in hoofdstuk "Move to All IP programma".

[- terug naar tabel-](#)

CUSTOMER RELATIONS

a) Belgacom biedt geen operationele verslagen aan de OLO's

Problematiek

158. De OLO's hangen sterk af van de welwillendheid van de account manager en van de front-end om naast de gepubliceerde performantie-indicatoren ("KPI's") ook andere operationele informatie te krijgen.

Vaststellingen in het kader van de audit

159. De audit heeft uitgewezen dat de OLO's geen andere verslagen hebben dan de KPI's die op de website van Belgacom worden gepubliceerd. De businessklanten van Belgacom kunnen bijkomende verslagen vragen maar dat is onderhevig aan een handelsakkoord. Indien de OLO's bijkomende verslagen wensen naast de info die via XML verstuurd wordt, wil Belgacom daar wel met hen over praten op commerciële basis.

160. De OLO's kennen de gedetailleerde regels voor de berekening van de KPI's niet, dus ze kunnen de gepubliceerde KPI's niet aanvechten. De KPI's worden berekend voor het geheel van de alternatieve operatoren waardoor de prestatie van Belgacom naar de OLO's afzonderlijk niet kan ingeschat worden. Volgens de audit bestaat een dergelijk regeling wel voor businessklanten.

Impact op de markt

161. Er is mogelijk sprake van discriminatie maar dit is moeilijk aan te tonen door verschillende omstandigheden van retail en wholesale.

162. De impact op de markt is hoog want door het ontbreken van operationele verslagen hebben de alternatieve operatoren geen hefboomen ten opzichte van Belgacom. Daarenboven negeert dit all extra kosten die de OLOs moeten maken om deze operationele verslagen vast te krijgen.

In de audit voorgestelde maatregelen

163. De auditeurs stellen de volgende twee maatregelen voor die reeds hierboven in het kader van andere problemen reeds werden uitgewerkt:

163.1. Belgacom moet SLA rapporten publiceren (in hoofdstuk "De boetes in verband met de SLA's zijn te ingewikkeld om te berekenen")

163.2. Retail en wholesale KPI's aligneren (in hoofdstuk "De boetes in verband met de SLA's zijn te ingewikkeld om te berekenen")

[- terug naar tabel-](#)

ELIGIBILITY

a) De standaardisering van de Belgacom-adressen is niet doeltreffend voor de OLO's

Problematiek

164. Wanneer de OLO's via XML⁴⁴ in de database van Belgacom nagaan of de klant in aanmerking komt voor installatie, dient het ingegeven adres overeen te komen met de niet-gestandardiseerde adresnotering van Belgacom. Geautomatiseerde correcties van de adressen zijn mogelijk bij de feitelijke bestelling maar, een groot aantal van de bestellingen wordt nog steeds geweigerd door een onjuist adres.

Vaststellingen in het kader van de audit

165. Tijdens de audit werd vastgesteld dat controles inzake geschiktheid, uitgevoerd door de alternatieve operatoren in XML, worden geweigerd (voor bv. St-Michielstraat, RUE DU PERRON, Deurne) terwijl ze door het adressensysteem van Belgacom (AGS⁴⁵) worden gecorrigeerd (St-Michielsstraat, Rue du perron (VIS), Deurne (Antwerpen)) en aanvaard voor Belgacom retail. Zo verplicht Belgacom de OLO's om ofwel AGS te kopen, ofwel manuele controles uit te voeren, ofwel de database van het Nationaal Instituut voor de Statistiek te kopen.

166. Het gevolg is dat een klant die een bestelling wilt plaatsen in een verkooppunt van een OLO, een kleinere kans heeft dat zijn adres herkend wordt. Indien dit niet het geval is, moet de OLO overschakelen op test via een niet-geïntegreerde (en dus trage) webtoepassing of de bestelling aannemen zonder een controle uit te voeren met het risico dat de bestelling later geannuleerd moet worden.

Impact op de markt

167. De auditeurs komen tot de vaststelling dat er een ongeoorloofde discriminatie bestaat omdat de OLO's in tegenstelling tot Belgacom retail geen vrije toegang hebben tot de niet-gestandardiseerde adresdatabase.

168. De markt wordt gemiddeld beïnvloed omdat de OLO's door de noodzakelijke manuele opzoeken minder efficiënt kunnen werken dan Belgacom retail. De regels voor standaardiseringen van de adressen zijn bovendien niet gekend door de OLO's en dienen te worden gekocht.

169. Deze problematiek heeft ook een impact op de customer experience waardoor de OLO onprofessioneel overkomt bij potentiële klanten.

In de audit voorgestelde maatregel : flexiblere schrijfwijze van de adressen

170. Belgacom moet net zoals voor Belgacom retail een zekere flexibiliteit toestaan in de schrijfwijze van de adressen bij XML-uitwisselingen met de OLO's, met inbegrip

⁴⁴ XML: een softwaretaal waarin mogelijke wholesalebestellingen van de OLO's moeten opgesteld worden. BGC kan dan de technische vereisten van die bestellingen geautomatiseerd controleren en vervolgens kan de OLO klant zijn bestelling plaatsen..

⁴⁵ Application Gemeenten en Straten : centrale database met een volledig overzicht van alle steden en straten van België en sommige internationale steden en straten.

van de mogelijkheid om te kiezen tussen verschillende mogelijkheden indien van toepassing.

Stappen na de audit

171. Dit zal behandeld worden in een afzonderlijk ontwerpbesluit in 2011. Aangezien er nog onduidelijkheid bestaat over de specifieke wensen van de operatoren, zal dit behandeld worden in de werkgroepen, die voorgesteld zijn in het kader van het BRxx-ontwerpbesluit.

- [terug naar tabel](#) -

ORDERING

a) De VoIP-nummers zijn niet bruikbaar voor geschiktheidscontroles of voor bestellingen

Problematiek

172. De technische haalbaarheid van een bestelling wordt gecontroleerd aan de hand van het telefoonnummer, dat vervolgens gelinkt wordt aan een adres. Enkel PSTN- of directe ISDN-telefoonnummers kunnen hiervoor worden gebruikt, maar geen VoIP- of andere ISDN-telefoonnummers. Bovendien klagen de OLO's dat de "winbackvoorwaarden"⁴⁶ verschillend zijn voor Belgacom.

Vaststellingen in het kader van de audit

173. Het is moeilijk om te achterhalen welke referentie⁴⁷ een lijn van een klant heeft. Bijgevolg is het ook moeilijk om aan die klant uit te leggen welke identificatie vereist is.

174. De circuit-identificatie (CID) die door Belgacom voorgesteld wordt als alternatieve identificatie is niet geschikt omdat die CID kan wijzigen zonder kennis van de OLO en omdat de klant zelden over de CID beschikt.

175. Ook het adres is geen ideale identificatie omdat er meerdere lijnen per adres aanwezig kunnen zijn en de OLO niet weet welke hij nodig heeft. In dit geval moet de OLO een nieuwe lijn bestellen wat duurder is, langer duurt en een klantenbezoek vereist.

176. De retailafdeling van Belgacom heeft meer informatie ter beschikking en kan gemakkelijker de te migreren lijnen identificeren wat leidt tot een betere dienstverlening in vergelijking met de OLO's.

177. Wat betreft de "winback-voorwaarden", Belgacom retail heeft enkel een toestemmingsbrief nodig van een klant om de eigenaar van een lijn te worden, zonder een referentienummer te kennen. Voor een OLO is dit niet mogelijk.

⁴⁶ Win back: een klant die zijn abonnement opgezegd had, toch terug krijgen.

⁴⁷ Referentienummer: een lijn wordt geïdentificeerd door zijn dial number DN, VoIP, PSTN of een fictieve DN, maar een klant weet niet welk referentienummer hij heeft. Een OLO kan dus niet weten in welke categorie hij moet zoeken.

Impact op de markt

178. De audit concludeert dat hier sprake is van discriminatie wegens het verschil in informatie dat ter beschikking staat voor Belgacom retail ten opzichte van de OLO's. Het is voor Belgacom retail veel eenvoudiger om een migratie te verwezenlijken naar haar diensten dan voor de OLO's.
179. De impact voor de markt is ingrijpend omdat het aantal VoIP-lijnen in de toekomst zal stijgen door de technische evoluties en de uitfasering van klassieke PSTN.

In de audit voorgestelde maatregel : één nummeringsdatabase creëren

180. Het auditteam stelt als maatregel voor dat Belgacom één enkele nummeringsdatabase dient te creëren aan de hand waarvan gelijk welk nummer (PSTN, ISDN, VoIP, ...) bij om het even welke operator kan omgezet worden naar de circuitidentificatie (CID) van de betrokken lijn. Eén enkele database zal aan de gebruikers de kans bieden om het DN te gebruiken en aan Belgacom de CID⁴⁸.

Volgende stappen

181. Dit zal behandeld worden in een afzonderlijk ontwerpbesluit in 2011. Aangezien er nog onduidelijkheid bestaat over de specifieke wensen van de operatoren, zal dit behandeld worden in de werkgroepen, die voorgesteld zijn in het kader van het BRxx-ontwerpbesluit.

- terug naar tabel-

b) Een order op een lijn blokkeert elk ander order en de OLO's ontvangen geen informatie

Problematiek

182. Een aanvraag wordt geweigerd met de boodschap 'another request is pending' wanneer er reeds een andere actie werd aangevraagd voor dezelfde lijn, maar deze nog niet volledig werd uitgevoerd. De alternatieve operatoren klagen over een gebrek aan bijkomende informatie bij dit beknopte antwoord alsook het feit dat ze geen bestelling kunnen annuleren indien ze nog niet is geïnstalleerd.
183. Volgens Belgacom zou het toestaan dat orders parallel worden behandeld op een lijn, leiden tot het risico dat de orders in kwestie worden verward. Bovendien dient er een strikt onderscheid te worden gemaakt tussen de bestellingen van de verschillende OLO's.

Vaststellingen in het kader van de audit

184. Volgens de consultants van de audit, bedragen de weigeringen wegens "pending request" 10% van alle geweigerde orders⁴⁹. Dit vertegenwoordigt 1% tot 2% van alle orders. In het geval van "cease"⁵⁰ orders zijn zelfs 43% van de weigeringen te wijten aan "pending request".

⁴⁸ Vanuit het standpunt van Belgacom is de CID een goede identificatie want ook al kan Belgacom zijn eigen VoIP-nummers veranderen in DN-nummers, het kan dat niet doen voor de OLO's. Voor de eindgebruiker is dat anders want die kent vaak zijn eigen CID niet en weet niet of hij zijn DN als identificatie kan gebruiken.

⁴⁹ BGC-6 Reject statistics BRXX.xlsx

⁵⁰ "Cease" order: wanneer een klant zijn abonnement wilt stopzetten, wordt er een "cease" order gestuurd in de database

185. De OLO kan het order niet deblokken aangezien enkel de eindgebruiker het order kan wijzigen/annuleren. Enkel Belgacom heeft de mogelijkheid om een geblokkeerde terminatie manueel te voltooiën indien de OLO overgaat tot een escalatie.
186. Een meer nauwkeurige analyse van de bestellingen vanwege Belgacom zou de ontoelaatbare combinatie van parallelle orders kunnen verminderen.

Impact op de markt

187. De orders van Belgacom kunnen alle orders van de OLO's blokkeren zonder dat de OLO's dit kunnen verhelpen. In principe geldt dit ook omgekeerd, maar in dit geval worden niet alle orders geblokkeerd omdat de meeste aanpassingen gebeuren op het IT systeem van de OLO zelf. Commerciële veranderingen door Belgacom daarentegen blokkeren wel alle wholesaleorders omdat dit gebeurt op het Belgacom systeem.
188. Dit heeft negatieve gevolgen voor de OLO's en een gemiddelde impact aangezien het een slechte ervaring voor de klant inhoudt en het probleem veel inefficiënte manuele handelingen genereert.

In de audit voorgestelde maatregel : aantal pending orders verminderen

189. De auditeurs raden aan om een grondige analyse te doen van de verschillende types van "pending orders" om het aantal onverenigbare orders te verminderen. De orders die blokkeren moeten worden gerechtvaardigd door Belgacom en via een addendum ingevoegd worden in de referentieaanbiedingen.

Stappen na de audit

190. In het BRxx-ontwerpbesluit⁵¹ heeft het BIPT voorgesteld dat Belgacom de "pending orders" opsomt en rechtvaardigt in het referentieaanbod.

[- terug naar tabel -](#)

c) De SDSL-producten zijn minder geautomatiseerd dan de ADSL-producten

Problematiek

191. Het SDSL-provisioningproces is minder geautomatiseerd dan het ADSL-provisioningproces.

Vaststellingen in het kader van de audit

192. Het technische team (IAC⁵²) voert meer manuele controles uit voor de SDSL-orders dan voor de ADSL-orders omdat het vaak niet duidelijk is of de gevraagde bitsnelheid wel mogelijk is op de SDSL-lijnen. Voor een SDSL-installatie is ook systematisch een bezoek van een Belgacom-technicus vereist. Dit alles zorgt ervoor dat het langer duurt om een SDSL-lijn te bestellen.

⁵¹ Ontwerpbesluit van 12 oktober 2010 betreffende de referentieaanbiedingen BRUO/BROBA/WBA 2010/BROTSOLL 2010, pagina 57

⁵² IAC: Integrated Assignment Center

Impact op de markt

193. De impact op de markt is klein omdat het hier gaat om kleine volumes.

Geen voorgestelde maatregel

Stappen na de audit

194. Sinds de IT-release van juni 2009 verloopt de paar-aanduiding voor SDSL producten automatisch waardoor er geen menselijke fouten meer kunnen optreden.

195. Na de IT-release van maart 2010 is het mogelijk om gedetailleerde synchro check resultaten te krijgen voor BROBA SDSL lijnen via de e-Troubleshooting (eTS) application. Deze synchro check wordt automatisch uitgevoerd bij de start van het ingeven van de reparatie in de applicatie.

[*- terug naar tabel-*](#)

INSTALLATION

- a) Belgacom legt meer klantenbezoeken op voor bestellingen die werden beschouwd als installaties zonder bezoek

Problematiek

196. De alternatieve operatoren zijn van mening dat Belgacom aan hen meer bezoeken oplegt dan aan zijn retailafdeling. Het bezoek van een technicus kan worden gevraagd door de OLO of door Belgacom opgelegd wanneer er een jumpering⁵³ op het LTP⁵⁴ of de installatie van een NTP⁵⁵ noodzakelijk is. De OLO's hebben geen zichtbaarheid op de reden waarop Belgacom zich heeft gebaseerd om dat bezoek te verplichten.

Vaststellingen in het kader van de audit

197. De audit laat zien dat Belgacom de DIY⁵⁶-gevallen voor de OLO's maximaliseert door uit te gaan dat het NTP aanwezig is, tenzij de klant het omgekeerde bevestigt en dat het NTP verbonden is aan het LTP tenzij de database het omgekeerde bevestigt. Indien er toch een bezoek nodig is, wordt een herstellingsticket "NTP finalization" gegenereerd (4% van de totale voorspelde DIY orders voor zonderspraak producten) en een bijkomende vergoeding voor telecom installaties aan de OLO gefactureerd.

198. In de winkels van Belgacom of in de customer centres van Belgacom wordt de technische situatie tijdens de bestelling geanalyseerd. Indien de technische analyse automatisch kan gebeuren, kan Belgacom meteen aan de klant informeren of er

⁵³ Jumpering: verbinden van de introkabel met de verticale bekabeling door middel van een jumper

⁵⁴ LTP: Line Termination Point

⁵⁵ NTP: Network Termination Point

⁵⁶ DIY: Do-It-Yourself

een klantenbezoek nodig is en een afspraak maken. Een OLO beschikt niet over vergelijkbare middelen en kan niet aan zijn klant tijdens de bestelling meedelen of een bezoek nodig is.

199. De criteria voor een bezoek die worden toegepast tijdens de technische controle van een bestelling konden door Belgacom niet worden gepreciseerd.

Impact op de markt

200. Mogelijke discriminatie is niet vast te stellen omdat het NTP-proces dat beslist of een technieker ter plaatse komt niet duidelijk gedefinieerd is⁵⁷.
201. Een klantenbezoek heeft een grote impact op de OLO's, want dit veroorzaakt extra kosten en operationele moeilijkheden omdat de klant zeker moet thuis zijn.

In de audit voorgestelde maatregel : processen formaliseren en documenteren

202. Zoals reeds hierboven vermeld in hoofdstuk "Processen formaliseren en documenteren" heeft het BIPT een bijkomende maatregel opgelegd om de sleutelprocessen beter te documenteren.
203. Het NTP-proces is één van de processen die door deze maatregel transparanter moet gemaakt worden.

Stappen na de audit

204. Om de dienstverlening goed te kunnen vergelijken heeft het Instituut daarom beslist om de voorgestelde correctiemaatregel van de auditeurs op te nemen in bijlage 5 van de marktanalyse van de breedbandtoegangsmarkten⁵⁸ waarbij Belgacom, die als dominante operator aangeduid werd op deze markten, verplicht wordt om zijn processen te formaliseren en documenteren.
205. Het BIPT beoogt dat alle interfaces tussen de OLO's en Belgacom gedocumenteerd worden op basis van criteria die courant gebruikt worden in de industrie. Onder deze interfaces valt onder meer het NTP proces.

- terug naar tabel-

- b) De SNA's zijn te duur voor de markt en worden niet altijd ontdekt wanneer de bestelling wordt geplaatst**

Problematiek

206. De kosten van een "Small Network Adaptation" (SNA)⁵⁹ bedragen eenmalig 441,66€. Voor de meeste OLO's zijn deze kosten te hoog om af te schrijven gedurende de levensduur van een abonnement en wordt een SNA meteen na detectie geannuleerd. De OLO's vinden het vervelend voor hun dienstverlening en openbaar imago wanneer een SNA wordt ontdekt tijdens de installatie (late SNA)

⁵⁷ De grootste onduidelijkheid zit al vervat in de naam van het proces: het controleert niet alleen of er een NTP aanwezig is maar ook de volledige integriteit van de fysieke lijn, waardoor er voor 30% van de orders die een NTP hebben toch een technische visite nodig is. In principe zou het "NTP" proces beter het "Do it yourself" proces heten omdat het controleert of een klant de installatie zelf kan uitvoeren.

⁵⁸ Bijlage 5 van het ontwerpbesluit van de Raad van het BIPT van 20 december 2010 betreffende de analyse van de breedbandmarkten

⁵⁹ SNA: small network adaptation. Wanneer een kleine ingreep nodig is op de introkabel tussen de straatverdeelkast en de lex.

omdat de annulering heel laat plaatsvindt, terwijl hun klant vaak reeds een dag verlof heeft genomen.

Vastellingen in het kader van de audit

207. Een SNA wordt ontdekt tijdens de analyse van de technische situatie, wat zich vaker voordoet bij bestellingen van het type “provide new pair”. Toch is dit soms ook nodig voor de kwaliteit van de dienst (bijv. VDSL2 vereist een direct paar).
208. De database voor de beschrijving van het netwerk (ABR) is niet helemaal betrouwbaar en soms zijn koperparen die als beschikbaar op de lijst vermeld zijn, dat in werkelijkheid niet. Een andere mogelijkheid zijn externe oorzaken: breuk of beschadiging van de lijn. Dit probleem met de betrouwbaarheid treft ook Belgacom retail.

Impact op de markt

209. Dit resulteert in een verschillende handelswijze. Belgacom gaat zijn klanten immers in elk geval aansluiten omdat deze aansluiting gegarandeerd inkomsten gaat genereren: ofwel wordt hij klant van Belgacom, ofwel van een OLO maar dan betaalt de OLO de wholesaleprijs aan Belgacom. Er is dus geen operationeel verschil maar wel in het business plan.
210. Sedert midden 2008 vertegenwoordigen de bestellingen met verworpen en uitgevoerde SNA minder dan 10 bestellingen per maand. Op dit ogenblik is de impact van het aantal SNA's dus gering, maar sedert 2008 bestellen de OLO's meer producten “zonder spraak”, waarvoor meer SNA's nodig zijn. Daarnaast zal de stijgende populariteit van VDSL2 waarbij het noodzakelijk is om de DSL-dienst af te leveren op een direct paar het aantal SNA's doen stijgen.
211. Een noodzaak van een SNA tijdens de installatie is zeer vervelend voor de OLO. De bestelling is immers goedgekeurd, de klant heeft een afspraak gemaakt en hij verwacht dat het product wordt geïnstalleerd. Meestal hij heeft een dag vrijaf genomen en wanneer dan blijkt dat de installatie niet doorgaat, dan is die klant zeer ontevreden.

In de audit voorgestelde maatregel

212. Zoals reeds hierboven vermeld in hoofdstuk “Processen formaliseren en documenteren” heeft het BIPT een bijkomende maatregel opgelegd om de sleutelprocessen beter te documenteren.
213. Het SNA-proces is één van de processen die door deze maatregel transparanter moet gemaakt worden.

Stappen na de audit

214. Sinds de softwarerelease van 3 maart 2010 is de optie “SNA not allowed” voorzien waarbij het voor een OLO mogelijk wordt om reeds bij het ingeven van een BRUO/BROBA bestelling duidelijk te maken of er voor de gevraagde lijn een SNA mag uitgevoerd worden.
215. Naast deze reeds voorziene maatregel in het kader van het BRxx ontwerpbesluit omtrent het formaliseren van processen, heeft het Instituut een afzonderlijke

raadpleging⁶⁰ gelanceerd omtrent het in rekening brengen van de kostprijs voor SNA in de rental fee.

[- terug naar tabel -](#)

c) De OLO's hebben niet dezelfde flexibiliteit als Belgacom om afspraken te regelen

Problematiek

216. Installaties met een verplicht klantenbezoek vereisen de aanwezigheid van de klant. De "slots"⁶¹ van de afspraken (AM, PM, noon, day, evening) vragen een inspanning van de klant omdat hij thuis moet zijn. Veel consumenten zijn afwezig, zodat de bezoeken niet kunnen doorgaan (13% voor Belgacom retail en 20% voor de OLO's).
217. De OLO's klagen erover dat ze weinig slots van een halve dag krijgen en dat als ze er een hebben, dit zuiver indicatief is, zodat de OLO dit niet aan zijn klant mededeelt. Belgacom antwoordt dat het moet voldoen aan de SLA inzake provisioning en dat de organisatie van de afspraken automatisch gebeurt.

Vaststellingen in het kader van de audit

218. Het algoritme om de slots van de afspraken te organiseren is gebaseerd op de incrementele kosten die elk slot met zich brengt: bijv. afspraken regelen op van elkaar afgelegen plaatsen creëert een tijdverlies door de verplaatsing van de techniker en dus extra kosten. Het geautomatiseerde proces is bedacht om te voldoen aan de SLA met de goedkoopste slot op de datum van de aanvraag of vroeger. Door deze strategie te volgen is een slot van een dag vaak goedkoper dan een slot van een halve dag omdat dit aan Belgacom meer flexibiliteit biedt. De gevolgen zijn dan dat de eerste bestellingen een slot van een dag krijgen totdat alle slots van een dag opgebruikt zijn en daarna kiest men slots van een halve dag.
219. Voor de directe kanalen van Belgacom kan rechtstreeks met de consument over de afspraak worden onderhandeld. Als het systeem een slot van een dag voorstelt, kan de klant weigeren en onderhandelen over een nieuwe datum en nieuw slot, ongeacht het voorstel van het systeem. Belgacom draagt de extra en duurdere kosten van deze afspraak.
220. Voor de web orders, gebruikt Belgacom hetzelfde automatisch boekingsysteem als de OLO's maar dit gebeurt slechts in een beperkt aantal gevallen.
221. De OLO's sturen een datum die zij verkiezen (service request date - SRD). Omdat de OLO geen zicht heeft op de voorziene procedures voor de toekenning van tijdsloten door Belgacom vloeit de SRD niet voort uit onderhandelingen met de klant, maar wordt deze bij toeval vastgesteld (vaak tussen een week en tien dagen na de bestelling). Het algoritme houdt rekening met deze SRD door een slot van een volledige dag te kiezen op de SRD (dit lukt slechts in 30% van de gevallen). Daarna wordt de goedkoopste slot gekozen op SRD, SRD-1, SRD-2, ..., SRD-5 en uiteindelijk naar SRD+1, SRD+2, ... De verschillende manier om afspraken vast te leggen zorgt

⁶⁰ Ontwerpbesluit van de Raad van het BIPT van 9 december 2010 met betrekking tot het in rekening brengen van de kosten voor Small Network Adaptations

⁶¹ Slot: tijdsspanne waarin een belgacom techniker kan komen

ervoor dat het aantal “day”-afspraken bij de OLO’s 68% bedraagt terwijl dat bij Belgacom slechts 41% is.

222. De OLO en Belgacom kunnen opnieuw onderhandelen over de SRD (dat gebeurt in 4% van de gevallen) maar dat vergt een manuele verrichting (“amend due date”), waarvoor een escalatie vereist is met de wholesale helpdesk (“Front End”). Deze helpdesk is echter enkel open op de normale werkuren en telt maar een beperkt aantal werknemers, waardoor de capaciteit van deze methode beperkt is.

Impact voor de markt

223. De auditeurs komen tot de vaststelling dat het verschil in “day”-afspraken tussen Belgacom⁶² en de OLO’s discriminerend is. Het is ook één van de redenen waarom de OLO’s meer zogenaamde “client absent”-installaties hebben, want een klant die een specifiek tijdslot gekregen heeft, zal zijn dag gemakkelijker kunnen organiseren dan een klant die een hele dag thuis moet zitten wachten.
224. De gevolgen voor de markt zijn groot: Belgacom retail beschikt sneller over vrije en eerdere slots dan de OLO’s (de SRD van de OLO’s volgt in 88% van de gevallen 8 of meer werkdagen na de datum van de bestelling). Daardoor krijgt Belgacom retail meer slots van een halve dag. Opnieuw hebben de OLO’s te lijden onder een niet-professioneel imago.

In de audit voorgestelde maatregel: flexibelere keuze van afspraakslots

225. Het auditteam stelt als maatregel voor Belgacom aan de OLO’s dezelfde flexibiliteit moet bieden als wat het aan zijn retailafdeling aanbiedt wat betreft de keuze van de afspraakslots.

Stappen na de audit

226. Op 11 maart 2010 gaf Belgacom aan dat na de software release van 14 maart 2010, de OLO’s twee slots kunnen definiëren voor de beschikbaarheid van hun klanten ingeval van reparatie. In geval van levering van een nieuwe lijn is dit nog niet mogelijk.
227. Andere correctiemaatregelen in verband met deze klacht passen in het kader van het project “Open Calendar”. Deze klachten worden behandeld in het ontwerpbesluit BRxx.

[- terug naar tabel -](#)

d) De contacten van Belgacom met de klanten van de OLO’s scheppen verwarring bij de klanten

Problematiek

228. Om het aantal gevallen van “client absent” te verminderen, heeft Belgacom beslist om de klanten op te bellen twee dagen voor de datum van installatie. Dat schept verwarring bij de klant omdat Belgacom de naam van de OLO niet vermeldt. De OLO’s vrezen bovendien dat Belgacom tijdens dat contact de klant overhaalt om zijn bestelling te annuleren. Belgacom heeft daarom voorgesteld om de oproep te

⁶² voor Belgacom zelf zijn de slots van een halve dag ook louter indicatief

vervangen door een SMS, zoals het dat bij zijn retailklanten doet, maar de OLO's hebben dat voorstel geweigerd.

Vaststellingen in het kader van de audit

229. Sedert 1 augustus 2008 heeft Belgacom geprobeerd om contact op te nemen met 20.000 klanten van de OLO's in Brussel: in 40,8% van de gevallen werd de oproep beantwoord. 3,5% van de beantwoorde oproepen resulteerden in een nieuwe installatiedatum en 17,6% in een annulering. Belgacom vermeldt tijdens dit contact niet de naam van de OLO.
230. Het is twijfelachtig of deze annuleringen unilateraal door Belgacom kunnen worden gevalideerd op basis van een telefoongesprek, zeker gezien de OLO's niet tussenbeide kunnen komen. Mocht er een misverstand zijn waarbij de klant de bestelling uiteindelijk toch bevestigt, moet de OLO het hele proces overdoen en zal de bestelling uiteindelijk twee keer worden aangerekend.

Impact op de markt

231. Het hoge aantal telefonische annuleringen gecombineerd met het onvermogen van de OLO's om tussenbeide te komen in het annuleringsproces of te controleren wat er tijdens het gesprek is gezegd geweest, leidt de auditeurs tot de conclusie dat er sprake is van discriminatie. Het is zeker mogelijk dat een klant verward geraakt wanneer de naam van de OLO niet vermeld wordt tijdens het gesprek waardoor de klant wantrouwig wordt en zijn bestelling bij de OLO annuleert.
232. De impact op de markt is duidelijk hoog want de OLO's verliezen hun klanten.

In de audit voorgestelde maatregel: retailmerk OLO vermelden

233. In de audit wordt voorgesteld dat Belgacom het juiste retailmerk moet vermelden in de contacten met de eindgebruikers van de OLO's. 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 OLO correct vermeldt in de contacten met de klanten.

Stappen na de audit

234. Sinds de softwarerelease van 13 maart 2010 is het mogelijk dat een OLO de merknaam vermeldt die het technisch personeel moet gebruiken in zijn contacten met de eindklant.
235. In het BRxx-ontwerpbesluit⁶³ heeft het BIPT een aanpassing voorgesteld waardoor Belgacom zelf niet unilateraal een bestelling kan annuleren. Als de klant zijn bestelling wil annuleren, moet Belgacom deze doorverwijzen naar de alternatieve operator.

[- terug naar tabel -](#)

⁶³

Ontwerpbesluit van 12 oktober 2010 betreffende de referentieaanbiedingen BRUO/BROBA/WBA 2010/BROTSoLl 2010, pagina 56

- e) De acties om ervoor te zorgen dat een klant tijdens een technische ingreep aanwezig is, worden door de OLO's in twijfel getrokken

Problematiek

236. Om het aantal gemiste afspraken te verminderen, neemt de technicus van Belgacom tussen een half uur en een uur voor zijn komst contact op met de klanten. Ook als de oproep niet wordt beantwoord, moet de technicus langsgaan bij het huis van de klant. Ondanks deze inspanning zakt het aantal gemiste afspraken niet en de OLO's vragen zich af of de technicus wel steeds de moeite doet om de klant te vinden. Belgacom antwoordt dat alle oproepen worden bewaard.

Vaststellingen in het kader van de audit

237. De audit heeft aangetoond dat de oproepen die plaatsvinden via een 0800-platform bewaard worden en vastgesteld dat 27% van de klanten niet worden gecontacteerd door het 0800-platform. De technici krijgen geen punten wanneer de klant afwezig is. Als de oproep dus niet wordt beantwoord, is het mogelijk dat de technicus niet naar het huis gaat. Bovendien weet de technicus niet voor welke operator hij de installatie moet doen, wat opnieuw verwarrend is voor de klant.

Impact op de markt

238. De impact op de markt is hoog, omdat het imago van de OLO te lijden heeft omwille van de gemiste afspraken.

In de audit voorgestelde maatregel: Controle 0800-platform via e-tool

239. Het auditteam stelt voor dat Belgacom een mogelijkheid moet creëren om elektronisch na te gaan welke interacties er geweest zijn via het 0800-platform met zijn eindgebruikers. Zo kunnen de OLO's gemakkelijk controleren of de klant op een correcte manier werd gecontacteerd.

Stappen na de audit

240. In het BRxx-ontwerpbesluit⁶⁴ wordt voorgesteld dat de installateur van Belgacom een briefje achterlaat bij de klant met de vermelding dat hij langs is geweest om een installatie voor de alternatieve operator uit te voeren. Indien de klant thuis was en de installateur de lijn heeft kunnen voltooien, dan moet er een schriftelijke bevestiging zijn aan de klant dat de lijn werkt.

- terug naar tabel-

- f) De nieuwe installaties van Belgacom zijn te vaak slecht uitgevoerd en de OLO's hebben twijfels over de ratio die Belgacom haalt

Problematiek

241. Een installatie die niet correct wordt uitgevoerd (Non First Time Right - NFTR) zorgt voor ernstige problemen voor de OLO's omdat ze voor de activering van een klant extra kosten en tijd betekenen.

⁶⁴ Ontwerpbesluit van 12 oktober 2010 betreffende de referentieaanbiedingen BRUO/BROBA/WBA 2010/BROTSoLL 2010, pagina 61

242. Ten overstaan van de First Time Right (FTR) statistieken van Belgacom retail hebben zij twijfels. Belgacom kan niet voor elke OLO afzonderlijk FTR-indicatoren verstrekken.

Vaststellingen in het kader van de audit

243. De richtlijnen om te oordelen of een nieuwe installatie correct is (First Time Right - FTR), zijn niet dezelfde voor de OLO's en Belgacom retail:
- 243.1. Voor Belgacom retail is een installatie niet correct (Non First Time Right - NFTR), wanneer er een probleem-ticket is verstuurd binnen 7 kalenderdagen na de installatie, ongeacht wie het probleem heeft veroorzaakt.
 - 243.2. Voor de OLO's is een NFTR gebaseerd op de afsluiting van de herstellingstickets met de vermelding "Belgacom fault during provisioning", wat 10% van de herstellingstickets vertegenwoordigt.
244. In april 2009 bedroeg de FTR-indicator voor Belgacom retail 86,6% en 99,1% voor de OLO's. De gepubliceerde aantallen zijn goed maar ze verschillen sterk van de berekeningen van de OLO's. De consultants hebben afgesloten installatietickets gezien, waarbij in een vrij tekstveld vermeld stond "enkele kleine werkzaamheden noodzakelijk". Dit bewijst dat het ticket niet mocht worden afgesloten.

Impact op de markt

245. De verschillende definitie voor de FTR-indicator bemoeilijkt een vergelijking tussen retail en wholesale, waardoor er niet kan vastgesteld worden of er discriminatie is.
246. De markt wordt sterk beïnvloed omdat foute opleveringen extra kosten en extra uitstel meebrengt voor de klant alsook bijkomende opvolging door de OLO's vereist.

In de audit voorgestelde maatregel

247. Zoals reeds hierboven vermeld in hoofdstuk "Retail en wholesale KPI's aligneren" heeft het auditteam een bijkomende maatregel voorgesteld om de performantie van de sleutelprocessen voor retail en wholesale beter te kunnen vergelijken.
248. Deze maatregel zal ervoor zorgen dat er een beter zicht ontstaat over het naleven van de non-discriminatieverplichting door Belgacom in het kader van First Time Right.

Stappen na de audit

249. De aligering van retail en wholesale KPI's wordt voorzien als bijkomende maatregel in de analyse van breedbandtoegangsmarkten in punt 4.6.3.1.2 performantie-indicatoren voor de ontbundelingsmarkt en in punt 5.6.3.1.2 performantie-indicatoren voor de toegangsmarkt.
250. Daarnaast heeft het BIPT ook voorgesteld in het kader van het BRxx-ontwerpbesluit⁶⁵ voorgesteld om bijkomende testen voor BRUO in te voeren bij installatie om het aantal foute installaties te verminderen. Daarnaast wordt er in

⁶⁵ Ontwerpbesluit van 12 oktober 2010 betreffende de referentieaanbiedingen BRUO/BROBA/WBA 2010/BROTSoll 2010, Pagina 39

dit ontwerpbesluit een compensatie van Belgacom aan de alternatieve operator ingevoerd wanneer de installatie foutief is.

[- terug naar tabel-](#)

- g) De OLO's hebben geen middelen om een onderscheid te maken tussen een "cancel light" of een "cancel heavy"

Problematiek

251. De OLO's hebben geen inzicht in de facturatie van annulaties. De kosten zijn veel hoger bij een "heavy" annulering, dus wanneer de annulering plaatsvindt na de middag de dag voor de voorziene installatiedatum. Anders gaat het om een "light" annulering. Annuleringen komen vooral voor bij een SNA⁶⁶ en zelden bij standaardbestellingen (bijv. de klant is van mening veranderd).

Vaststellingen in het kader van de audit

252. De audit stelt dat een limiet moet worden vastgesteld om lange discussies te vermijden, ook al vrezen sommige OLO's dat Belgacom daarvan profiteert om zware annuleringen aan te rekenen zonder het werk aan te vatten. Indien een SNA nodig is, ontvangt de OLO de kennisgeving in een XML-bericht "validate". Doorgaans heeft een OLO 8 dagen tijd om de SNA te annuleren. Wanneer tijdens het technische bezoek de nood aan een SNA wordt ontdekt kan de SNA worden gepland in het eerste vrije "splicing⁶⁷" slot. Indien dit eerste slot heel snel na het bezoek komt, heeft de OLO niet veel tijd om de bestelling te annuleren zodat hem enkele lichte annulering aangerekend word.

Impact op de markt

253. De impact op de markten is gering omdat dit maar een klein effect heeft op de lancering van competitieve diensten en de kosten van deze diensten.

Geen voorgestelde maatregel

Stappen na de audit

254. Sinds de softwarerelease van 3 maart 2010 is de optie "SNA not allowed" voorzien waarbij het voor een OLO mogelijk wordt om reeds bij het ingeven van een BRUO/BROBA bestelling duidelijk te maken of er voor de gevraagde lijn een SNA mag uitgevoerd worden, hierdoor kan een bestelling automatisch geweigerd worden en stelt het probleem zich niet meer.
255. Het Instituut heeft een afzonderlijke raadpleging⁶⁸ gelanceerd omtrent het in rekening brengen van de kostprijs voor SNA in de rental fee.

[- terug naar tabel-](#)

⁶⁶ SNA: Small Network Adaptation. De klant kan niet verbonden worden met het netwerk omwille van technische redenen. Vaak is deze technische interventie een splicing.

⁶⁷ Splicing: twee glasvezel kabels moeten met elkaar verbonden worden om de klant te verbinden met het netwerk. Dit is een heel secure en gespecialiseerde opdracht.

⁶⁸ Ontwerpbesluit van de Raad van het BIPT van 9 december 2010 met betrekking tot het in rekening brengen van de kosten voor Small Network Adaptations

h) Meervoudige paren op één site kunnen niet tegelijk worden aangelegd

Problematiek

256. Indien lijnen tegelijk worden besteld, voor eenzelfde klant en op eenzelfde plaats, dan worden de verschillende lijnen niet noodzakelijk op dezelfde dag geïnstalleerd. Dit schept uiteraard onnodige hinder voor de klant.
257. Volgens Belgacom kunnen de bestellingen worden gegroepeerd op basis van projecten.

Vaststellingen in het kader van de audit

258. Een XML-bestelling verwijst enkel naar één lijn en twee bestellingen kunnen niet aan elkaar worden gekoppeld. Dezelfde installatiedatum vragen voor de twee bestellingen is momenteel geen garantie dat de bezoeken op dezelfde dag zullen plaatsvinden. Indien een OLO meervoudige bestellingen wil koppelen, moet hij een aanvraag doen bij zijn account manager, die dit dan als een project zal behandelen met extra kosten tot gevolg.

Impact op de markt

259. Het feit dat één bestelling van Belgacom retail wel verschillende producten kan omvatten, op voorwaarde dat de klant en de plaats voor alle onderdelen dezelfde zijn, is discriminerend ten opzichte van de OLO's. Belgacom gebruikt ook gelijktijdige ontplooiingen van ISDN en explore-producten voor zijn business klanten.
260. De impact voor de markt is klein omdat het volume van soortgelijke bestellingen laag is en er een manueel alternatief voorhanden is ("amend due date"). Meervoudige bezoeken blijven uiteraard vervelend voor de klant.

Geen voorgestelde maatregel

Stappen na de audit

261. In het kader van het BRxx ontwerpbesluit⁶⁹ wordt voorgesteld dat Belgacom in een bijkomende procedure voorziet in Open Calendars waarbij de gelijktijdige installatie van verschillende paren mogelijk wordt.

- terug naar tabel-

⁶⁹ Ontwerpbesluit van 12 oktober 2010 betreffende de referentieaanbiedingen BRUO/BROBA/WBA 2010/BROTSoLL 2010, Pagina 33

MIGRATIE-TERMINATIE

a) Massa-migratielijnen moeten worden onderzocht vóór de ontwikkeling

Problematiek

262. De OLO's hebben geen zicht op de redenen waarom sommige lijnen die gepland waren voor massamigratie worden geweigerd. De periode tussen de initialisatie en de realisatie van de massamigraties bedraagt 2 maanden en het kan zijn dat bepaalde lijnen geannuleerd worden gedurende deze periode.
263. Volgens Belgacom worden de lijnen geselecteerd op basis van lijnen die aanwezig zijn in de LEX⁷⁰ één maand voor de massamigratie en niet op basis van lijnen die in de LEX aanwezig zullen zijn op de dag van de massamigratie.

Vaststellingen in het kader van de audit

264. De tool Mass Migration, die Belgacom heeft ontwikkeld, vergt een manuele behandeling van alle geweigerde bestellingen. Daarenboven zijn de beschikbare statistieken niet betrouwbaar: niet alle verworpen bestellingen worden in de tool ontdekt en de codes voor een verworpen bestelling, die worden gebruikt door de technicus die in de LEX een interventie uitvoert, zijn niet accuraat: technici gebruiken codes voor een verworpen bestelling die verwijzen naar een eindklant terwijl er in het geval van een massamigratie er geen eindklant betrokken is bij dit proces⁷¹.
265. Lijnen met een "pending order" worden uitgesloten van massamigratie.
266. De lijst van de lijnen die kunnen gemigreerd worden door een massamigratie wordt opgesteld 1 maand voor de dag van de massamigratie.

Impact op de markt

267. De gevolgen voor de markt zijn gering gelet op het volume van de massamigraties. Toch kan de massamigratie verscheidene maanden aanslepen en zijn er verschillende migraties nodig voor één enkele LEX..

Geen voorgestelde maatregel

Stappen na de audit

268. In het BRxx-ontwerpbesluit⁷² heeft het BIPT een aanpassing voorgesteld van dit proces zodat er wel een massamigratie mogelijk is van de lijnen die aanwezig zullen zijn op de dag van de migratie en de efficiëntie verhoogd wordt.
269. Door de evolutie van het netwerk naar IP en de sluiting van de MDF's, zal deze procedure opnieuw vaker gebruikt worden. Het BIPT zal in het kader van de sluiting deze processen verder herbekijken en bestuderen.

⁷⁰ LEX: Local Exchange , een gebouw waar de telefoonlijnen samenkomen

⁷¹ 2009-06-30 Minutes - Installation 3rd meeting

⁷² Ontwerpbesluit van 12 oktober 2010 betreffende de referentieaanbiedingen BRUO/BROBA/WBA 2010/BROTSoLL 2010, pagina 69

FACTURERING

- a) **De facturen voor de OLO's worden niet genoeg gecontroleerd voordat ze worden verstuurd**

Problematiek

270. Facturen die aan de OLO's worden verstuurd bevatten vaak foutieve bedragen of foutieve elementen. Deze incoherenties en betwistingen over de facturen leiden tot creditnota's om deze facturen te corrigeren. De OLO's stellen dat de facturen te ingewikkeld zijn en dat er bijgevolg veel manuele controle nodig is om ze te corrigeren.
271. Van zijn kant laat Belgacom weten dat er talrijke verbeteringen zijn doorgevoerd aan de facturatie. Bovendien zijn geautomatiseerde controles volgens Belgacom niet gerechtvaardigd omdat de volumes van de wholesalefacturen te laag zijn in vergelijking met de retailfacturen (3.000 facturen/maand vs. 2.000.000 facturen/maand).

Vaststellingen in het kader van de audit

272. Tijdens de audit heeft Belgacom toegegeven dat er soms fouten in de facturen voor de OLO's staan, zoals retailproducten die aan de OLO's worden gefactureerd. Dit wordt nu echter rechtgezet via een minderingsplan, dat alle retailstukken elimineert die aan een OLO worden aangerekend.
273. Dit minderingsplan wordt echter bij papieren facturen anders toegepast (alle rekeningen in verband met de foutieve producten worden geannuleerd) dan bij elektronische facturen (de factuur toont alle lasten in verband met de foutieve producten en op het einde wordt dan een algemene mindering berekend). Volgens Belgacom zou dit geen probleem meer mogen zijn omdat de klant de twee versies niet meer kan verkrijgen. Dit lijkt onlogisch aangezien de papieren versie vaak diegene is met wettelijke waarde, terwijl het elektronisch formaat ook wordt opgestuurd om meer details te verschaffen aan de klant.
274. Geautomatiseerde kredietnota's worden opgesteld om facturen voor gespreksafgifte en aanpassingen die gedurende de laatste maand aan de lijnen zijn gerealiseerd, te corrigeren. Deze préfacturatie is gebaseerd op vaste, maandelijkse bedragen die op voorhand door de OLO's zijn betaald.
275. Manuele kredietnota's worden opgesteld om de facturen te wijzigen na besprekingen met de OLO's. Deze nota's kunnen verschuldigd zijn wegens:
- 275.1. geschillen over operationele punten, zoals foutieve bedragen of stukken;
 - 275.2. de spreiding van betalingen voor kleine OLO's die in financiële moeilijkheden zitten;
 - 275.3. handelsovereenkomsten na onderhandelingen met elke OLO over de bedragen die worden betwist om belangrijke redenen zoals SNA's of "wrongful repair".
276. Belgacom retail heeft een team dat specifiek belast is met de controles van de definitieve facturen om zeker te zijn dat er geen incoherenties zijn tussen de provisioning-database en de facturering. Belgacom wholesale beschikt niet over

een dergelijk team maar Belgacom heeft de laatste tijd al inspanningen geleverd om de situatie te verbeteren via een minderingsplan voor retailproducten en aanpassingen aan prijscatalogus.

277. Bovendien heeft Belgacom beslist om een “Bill review board” in te voeren om manuele controles te verrichten maar deze controles zijn nog niet aangevat en de omvang van de tests is nog niet vastgesteld.
278. Telenet heeft alle facturen van Belgacom van de maand mei 2009 onderzocht en slechts 0,02% van de facturen waren incorrect opgesteld. Slechts één OLO controleert de facturen van Belgacom systematisch waardoor die facturen beter opgesteld worden en terugkerende fouten geëlimineerd kunnen worden. Het is niet gegarandeerd dat een OLO die slechts sporadisch zijn facturen controleert, hetzelfde resultaat bekommt.

Impact op de markt

279. Het is een feit dat het de OLO's veel moeite kost om alle facturen van Belgacom manueel te controleren en dat Belgacom Retail een team ter beschikking heeft om deze controles uit voeren in tegenstelling tot de (meeste) OLO's. Het verschil tussen de controles van de wholesale- en retailfacturen duidt op een discriminerende behandeling volgens de auditeurs.
280. De impact op de markt is matig gezien de ingewikkelde facturering de OLO's verplicht om ofwel Belgacom te vertrouwen, ofwel dure en ingewikkelde controles te verrichten.

In de audit voorgestelde maatregel: wholesalefacturen controleren

281. Het auditteam stelt als maatregel voor dat Belgacom de facturen van de OLO's moet controleren op dezelfde manier als die van zijn retailklanten.

Stappen na de audit

282. Op 19 april 2010 communiceerde Belgacom de implementatie van een verbeterde Bill viewer die een aantal nieuwe voordelen met zich meebracht zoals: gemakkelijke navigatie om rekeningen te vinden, gebruiksvriendelijk overzicht van alle facturen, mogelijkheid om dieper in te gaan op bepaalde elementen in de rekeningen, PDF's van alle facturen en een gemakkelijke download van alle oproep details in een excel file.
283. Het BIPT stelt in het BRxx-ontwerpbesluit⁷³ voor dat Belgacom de facturen eerst controleert alvorens ze naar de OLO's te versturen.

- terug naar tabel-

⁷³ Ontwerpbesluit van 12 oktober 2010 betreffende de referentieaanbiedingen BRUO/BROBA/WBA 2010/BROTSoLL 2010, pagina 59

HERSTELLING

a) De oorsprong van de herstellingen is vaak een bron van discussies met Belgacom

Problematiek

284. Wanneer een trouble ticket wordt afgesloten, duidt Belgacom de oorzaak van het probleem aan waarna de OLO 24 uur tijd heeft om te reageren. Indien de schuld voor het ticket bij de OLO wordt gelegd, wordt de herstelling aangerekend als een “wrongful repair”. Als er daarna echter binnen de 30 dagen een nieuw defect optreedt op die lijn en deze keer wordt vastgesteld dat het de fout van Belgacom is, dan wordt het eerste trouble ticket toch niet gefactureerd aan de OLO. Dit gebeurt in 8% van alle “wrongfull repairs”.
285. Talrijke geschillen gaan over wie verantwoordelijk is voor de herstellingen en over het principe van factureerbare herstellingen. Voor de OLO's is het niet haalbaar om alle tickets te controleren en zij vrezen dat Belgacom ongerechtvaardigde herstellingen aanrekent. Volgens de OLO's zouden “wrongful repairs” niet mogen worden aangerekend. Belgacom heeft alle tickets van een OLO samen met deze OLO nader bekeken en is tot de conclusie gekomen dat 90% van de tickets gerechtvaardigd waren.

Vaststellingen in het kader van de audit

286. Het opzoeken van de verantwoordelijke voor elk ticket is tijdrovend en kan leiden tot spanningen.
287. In april 2009 zijn 2300 herstellingstickets behandeld: Bij 62% van de herstellingstickets lag de schuld bij Belgacom, 30% was wrongful aangerekend, 5% kon geklasseerd worden als NTP finalization (omdat er nog klantenbezoek nodig was na DIY installatie) en bij 3% lag het probleem aan onbekende fouten. Soms worden de repair tickets gecontroleerd op een aantal herstellingen en daaruit bleek dat Belgacom in 90% van de gevallen juist was.
288. In 2009 werden ongeveer 20% van de herstellingstickets op retailniveau aangerekend aan de eindconsumenten maar dit gaat om het geheel van telefoonlijnen, TV en internet.

Impact op de markt

289. De gevolgen voor de markt zijn gering. Een eenvoudigere benadering zou veel geschillen kunnen voorkomen. De grootste OLO's gebruiken trouwens het proces in de referentieoffertes niet. Dit komt omdat er gemakkelijkere oplossingen worden bedacht en aanvaard.

Geen voorgestelde maatregel

Stappen na de audit

290. In het BRxx-ontwerpbesluit⁷⁴ vraagt het Instituut aan Belgacom een XML-bericht te versturen wanneer de reparatie afgelopen is zodat de alternatieve operator de

⁷⁴ Ontwerpbesluit van 12 oktober 2010 betreffende de referentieaanbiedingen BRUO/BROBA/WBA 2010/BROTSoLL 2010, pagina 68

werking van de lijn kan controleren en de status van het Trouble Ticket kan bijwerken. Het Trouble Ticket wordt na een dag automatisch afgesloten indien de OLO geen bijkomende problemen gemeld heeft.

[- terug naar tabel-](#)

b) De OLO's zijn niet op de hoogte van de veranderingen van de unieke referenties van de lijnen

Problematiek

291. De circuit identificatie (CID) is de unieke identificatie om een herstellingsticket te openen maar, deze is afhankelijk van het gebruikte koperpaar en van het product dat zich daarop bevindt. De CID is niet de identificatie van een koperpaar maar de unieke identificatie van een configuratie die aan de OLO moet gefactureerd worden.
292. Bovendien kunnen de technische karakteristieken verbonden aan deze CID veranderen tijdens provisioning. De OLO's weten niet wanneer een CID verandert. Zij waren er zelfs niet van op de hoogte dat de nodige CID terug te vinden is in het XML-bericht "Done" in plaats van in het XML-bericht "validate".
293. Deze twee beweringen worden door Belgacom weerlegd: de OLO's kennen de regels voor de verandering van de CID wel en de CID staat in de XML-berichten "validate" EN "done".

Vaststellingen in het kader van de audit

294. De audit heeft beide standpunten bevestigd: de CID staat in de XML-berichten "validate" en "done" en de CID verandert nooit tijdens provisioning. Enkel in het geval dat een ander paar wordt toegewezen tijdens de provisioning, is de te gebruiken technische specificatie die van het XML-bericht "done".
295. Wanneer een herstellingsticket wordt geopend, kunnen de OLO's sedert juni 2008 in de IT-tool E-TS controleren of de gebruikte CID overeenstemt met die van de betreffende klant en het betreffende adres. Daardoor worden "wrongful tickets" vermeden.
296. Voordien veranderde de CID telkens wanneer de installatie werd gewijzigd. Nu zijn de regels duidelijker: De CID wijzigt bij de 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.

Impact op de markt

297. In het verleden waren sommige herstellingstickets zeker te wijten aan de verandering van de CID waarvan de OLO zich niet bewust was. Er is dus zeker verbetering mogelijk in de verspreiding van informatie.

Geen voorgestelde maatregel

Stappen na de audit

298. Het BIPT stelt in het BRxx-ontwerpbesluit⁷⁵ voor dat Belgacom de informatie over de CID beter verspreidt. Om de transparantie te verhogen kan Belgacom een document ter beschikking stellen op haar website die uitlegt wanneer de CID verandert en op welke manier de OLO de juiste CID kan terugvinden.

- terug naar tabel-

⁷⁵ Ontwerpbesluit van 12 oktober 2010 betreffende de referentieaanbiedingen BRUO/BROBA/WBA 2010/BROTSoLL 2010, pagina 59

BIJLAGE. Glossarium

A	
- ADSL	- Asymmetric Digital Subscriber Line
- ASAM	- ATM DSLAM
- ATM	- Asynchronous Transfer Mode
B	
- B2B	- Business to business
- B2C	- Business to customer
- BAS/BRAS	- Broadband Access Server
- BROBA	- Belgacom Reference Offer Bitstream Access
- BROTSOLL	- Belgacom Reference Offer for Terminating Segments of Leased Lines
- BRUO	- Belgacom Reference Unbundling Offer
- BU	- Bottom Up
C	
- CAPEX	- Capital Expenditures
- CPE	- Customer Premises Equipment
- CSA	- Conseil Supérieur de l'Audiovisuel
D	
- DHCP	- Dynamic Host Configuration Protocol
- DSL	- Digital Subscriber Line
- DSLAM	- Digital Subscriber Line Access Multiplexer
- DWDM	- Dense Wavelength Division Multiplexing
E	
- ERG	- European Regulators Group
- ETSI	- European Telecommunications Standard Institute
F	
- FDC	- Fully Distributed Costs
- FFTB	- Fibre To The Building
- FFTC	- Fibre To The Curb / Cabinet
- FTTH	- Fiber To The Home
- FTTN	- Fiber To The Node
- Full VP	- Full Virtual Path
- FUT	- Friendly user test
G	
- GRE	- Groupe des Régulateurs Européens
H	
- HDTV	- High Definition TV
I	
- IC	- Incremental Cost
- IP	- Internet Protocol
- IPTV	- Internet Protocol TeleVision
- IRG	- Independent Regulators Group
- IRR	- Internal Rate of Return
- ISAM	- Intelligent Services Access Manager
- ISDN	- Integrated Services Digital Network
- ISP	- Internet Service Provider
K	
- kbps	- kilobits per second
- KVD	- Kabelverdelers / Cabine de rue
L	
- LAN	- Local Area Network
- LDC	- Local Distribution Center
- LEX	- Loxal EXchange

- LL	- Leased Line
- LLU	- Local Loop Unbundling
- LRAIC+	- Long Run Average Incremental Cost + mark-up
- LRIC	- Long Run Incremental Cost
M	
- MAC	- Media Access Control
- Mbps	- Megabits per second
- MC	- Marginal Cost
- MDF	- Main Distribution Frame (LEX, ..)
- MEA	- Modern Equivalent Asset
N	
- NGA	- Next Generation Access
- NGN	- Next Generation Network
- NRI	- Nationale Regelgevende Instantie
- NTP	- Network Termination Point
O	
- OAL	- OLO Access Line
- OAM	- Operations, Administration, and Maintenance
- ODF	- Optical Distribution Frame
- OLO	- Other Licensed Operator
- OPEX	- Operating Expenditures
P	
- P2P	- Point-to-Point Telecommunication
- POI	- Point of Interconnection
- PON	- Passive Optical Network
- PoP	- Point of Presence
- POTS	- Plain Old Telephone Network
- PPP	- Point-to-Point Protocol
- PSTN	- Public Switched Telephone Network
- PTP	- Point to Point Network
Q	
- QoS	- Quality of Service
R	
- ReADSL	- Reach Extended ADSL
- ROP	- Remote Optical Platform
S	
- SC	- Street Cabinet
- SDH	- Synchronous Digital Hierarchy
- SDSL	- Symmetric DSL
- SDTV	- Standard Definition TV
- SLU / SLLU	- Sub-Loop unbundling
- SMP	- Significant Market Power
- STM	- Synchronous Transport Module
T	
- TAM	- Tilted Annuity Method
- TD	- Top Down
U	
- UIT	- Union internationale des télécommunications
V	
- VDSL	- Very High Rate DSL
- VLAN	- Virtual LAN
- VPLS	- Virtual private LAN service
- VoB	- Voice over Broadband
- VOD	- Video-On-Demand

- VoIP	- Voice over IP
- VRM	- Vlaamse Regulator voor de Media
W	
- WACC	- Weighted Average cost of capital
- WAN	- Wide Area Network
- WBA	- Wholesale Broadband Access
- WBT	- Wholesale Breedband Toegang
- WDM	- Wavelength Division Multiplexing
- WLR	- Wholesale Line Rental
X	
- XML	- eXtensible Markup Language