

**B I P T**

---

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN  
EN TELECOMMUNICATIE**

**ONTWERPBESLUIT VAN DE RAAD VAN HET BIPT  
MET BETREKKING TOT  
DE HERZIENING VAN DE ENIGE HEFFINGEN (“ONE-TIME FEES”) EN DE  
MAANDELIJKSE HUURPRIJS “ISLA REPAIR” VAN DE  
REFERENTIEAANBIEDINGEN BRUO EN BITSTREAM XDSL VAN PROXIMUS**

---

**WERKWIJZE OM OP DIT DOCUMENT TE ANTWOORDEN**

---

Antwoordtermijn: tot 29 juni 2019  
Werkwijze om te antwoorden: Aan: [consultation.sg@bipt.be](mailto:consultation.sg@bipt.be)  
Onderwerp: “Consult-2019-B6”

Aanspreekpunt: Peter Vuchelen, ingenieur-adviseur (+32 2 226 88 96)

**Antwoorden dienen elektronisch te worden verzonden naar het opgegeven adres.**

Er wordt gevraagd om het “[Formulier dat als voorpagina dient te worden gebruikt bij het antwoord op een door het BIPT georganiseerde openbare raadpleging](#)” te gebruiken.

Het BIPT wenst ook dat de commentaren verwijzen naar de paragrafen en/of onderdelen waarover ze handelen. Op het document moet duidelijk worden aangegeven wat vertrouwelijk is.

---

# INHOUDSOPGAVE

Deel I. Juridische en methodische aspecten .....	4
Hoofdstuk 1. Inleiding.....	5
2.1 Notatie en terminologie .....	6
Hoofdstuk 2. Juridische basis.....	8
Hoofdstuk 3. Procedure .....	11
3.1 Nationale raadpleging.....	11
3.2 Advies van de Belgische Mededingingsautoriteit.....	11
3.3 Samenwerking met de mediaregulatoren.....	11
3.4 Europese raadpleging.....	12
Deel II. Analyse van de kostenmodellen van Proximus voor ontbundelde- en bitstreamtoegang tot het koperen aansluitnetwerk.....	13
Hoofdstuk 4. Introductie tot de kostenmodellen.....	14
4.1 Tariefbepaling.....	14
Hoofdstuk 5. Analyse van de direct toewijsbare manpowerkosten .....	16
5.1. De migratie en activatie kostenmodellen .....	16
5.1.1. <i>Introductie</i> .....	16
5.1.2. <i>Vastgestelde problemen</i> .....	17
5.1.2.1. <i>Frequentie van de verplaatsingen door de Proximus techniekster rechtstreeks naar de eindklant</i> .....	18
5.1.2.2. <i>Frequentie van de verplaatsingen door de Proximus techniekster naar de KVD</i> .....	19
5.2. Het kostenmodel van de maandelijkse Enhanced en Premium ISLA Repair huurkosten .....	21
5.2.1. <i>Introductie</i> .....	21
5.2.2. <i>Vastgestelde problemen</i> .....	21
5.3. Het SNA kostenmodel .....	21
5.3.1. <i>Introductie</i> .....	21
5.3.2. <i>Vastgestelde problemen</i> .....	21
5.3.2.1. <i>Toepassing van de IT markup</i> .....	22
5.3.3. <i>Vragen gesteld ter raadpleging</i> .....	22
5.4. Het "Useless End-user visit" kostenmodel .....	23
5.4.1. <i>Introductie</i> .....	23
5.4.2. <i>Vastgestelde problemen</i> .....	23
5.5. Het "Wrongful Repair Request" kostenmodel.....	23
5.5.1. <i>Introductie</i> .....	23
5.5.2. <i>Vastgestelde problemen</i> .....	24
5.6. De Hourly Man Costs .....	24
5.6.1. <i>Introductie</i> .....	24
5.6.2. <i>Vastgestelde problemen</i> .....	24
5.6.2.1. <i>Toevoegen van een toelage voor afwezigheden, training en pauzes</i> .....	24
5.6.3. <i>Verdere analyse van de HMC</i> .....	25
5.6.3.1. <i>Evolutie van het basisuurloon</i> .....	25
5.6.3.2. <i>Evolutie van het uurloon van de verschillende types Proximus werknemers in het kostenmodel</i> .....	27
Hoofdstuk 6. Analyse van de indirect toewijsbare manpowerkosten .....	29
6.1. <i>Introductie</i> .....	29
6.2. <i>Vastgestelde problemen</i> .....	29
6.2.1. <i>Herberekening van het 'helpdesk overhead' percentage</i> .....	29
Hoofdstuk 7. Analyse van de overhead- en IT-kosten .....	31
7.1. <i>Introductie</i> .....	31
7.2. <i>Vastgestelde problemen</i> .....	32
7.2.1. <i>Verwijderen van de "Corporate Sponsoring" kost</i> .....	32
7.2.2. <i>Aanpassen van proportie van de "Business Intelligence" kost</i> .....	32
7.2.3. <i>Dubbele toepassing van de WACC op de common IT operational costs</i> .....	33

7.2.4. Dubbele telling van de geoutsourcete IT FTEs.....	33
7.3. Voorgestelde oplossing voor de bepaling van de Overhead- en IT-mark-up.....	33
Hoofdstuk 8. Besluit, Inwerkingtreding, beroepsmogelijkheden en handtekeningen .....	36
8.1. Besluit en inwerkingtreding.....	36
8.2. Beroepsmogelijkheden.....	40
8.3. Ondertekening.....	41

# Deel I. Juridische en methodische aspecten

## Hoofdstuk 1. Inleiding

1. Dit besluit zal de tarieven herzien die gefactureerd worden aan de alternatieve operatoren voor prestaties uitgevoerd door Proximus in het kader van de BRUO en Bitstream xDSL referentieaanbiedingen.
2. Het BIPT heeft in samenspraak met Proximus en de betrokken operatoren beslist om de herziening van de tarieven te beperken tot de volgende activiteiten:
  - 2.1. Activatie van een nieuwe lijn (door Proximus of een Certified Technician) ;
  - 2.2. Migratie van een bestaande lijn (door Proximus of een Certified Technician) ;
  - 2.3. ISLA Repair maandelijkse huurkost ;
  - 2.4. SNA<sup>1</sup> kost;
  - 2.5. “Useless End-user visit” kost<sup>2</sup> ;
  - 2.6. “Wrongful Repair Request” kost<sup>3</sup>.
3. Naast de kostenmodellen van deze activiteiten, zal er ook een herziening gebeuren van de HMC, IT markup en Overhead markup, dewelke rechtstreeks in de betrokken kostenmodellen gebruikt worden.
4. Proximus heeft een eerste versie van de kostenmodellen<sup>4</sup> van deze activiteiten bezorgd aan het BIPT in juni 2016.
5. Door de omvang en complexiteit van deze kostenmodellen werd beslist om beroep te doen op 2 consultants die het BIPT hebben bijgestaan met deze analyse:

---

<sup>1</sup> "Simple Network Adaption": het solderen van de koperkabel van een eindklant aan de dichtsbijzijnde distributiekabel van Proximus.

<sup>2</sup> Een kost die wordt aangerekend aan de OLO wanneer de eindklant van deze OLO niet beschikbaar is op het moment van de afspraak.

<sup>3</sup> Een kost die wordt aangerekend aan de OLO wanneer deze een probleemticket introduceert bij Proximus en wanneer na analyse later blijkt dat Proximus niet verantwoordelijk was voor de oorzaak van dit probleem.

<sup>4</sup> Het betreft hier een update van de kostenmodellen die werden gebruikt om de huidige goedgekeurde tarieven te bepalen.

- 5.1. Analysys Mason heeft in opdracht van het BIPT de kostenmodellen aangaande de IT markup, de Overhead markup en de Hourly Man Costs (HMC) geanalyseerd ;
  - 5.2. FIDE Partners werd na een algemene offerteaanvraag met Europese bekendmaking als beste bevonden en heeft in opdracht van het BIPT de technische kostenmodellen aangaande activatie, migratie, SNA, useless visits, wrongful repair en de ISLA Repair huurkost geanalyseerd vanuit een operationele standpunt.
6. Beide consultants werkten hun eindverslag af in samenwerking met het BIPT. Doordat Proximus ondertussen gevorderd was met de herwerking van haar operationele processen in het kader van het nieuwe MSO en Servicing platform, werd besloten om de analyse niet verder zetten, in afwachten van de nieuwe kostenmodellen gelieerd aan de nieuwe processen.
  7. Deze herwerkte kostenmodellen werden bezorgd aan het BIPT in november 2018. Het betreft hier overigens dezelfde lijst<sup>5</sup> van kostenmodellen dewelke in 2016 en 2017 reeds werden bestudeerd. Het BIPT merkt overigens op dat enkele fouten in de kostenmodellen die werden gemeld aan Proximus tijdens de analyseperiode van 2016 en 2017, werden rechtgezet in de herwerkte kostenmodellen.
  8. Doordat dezelfde brutogegevens in de herwerkte kostenmodellen worden gebruikt, kan het resultaat van de analyse van de initiële kostenmodellen grotendeel hernomen worden.
  9. Het BIPT heeft op basis van de analyse van het tariefvoorstel van Proximus en zijn eigen inzichten dit ontwerpbesluit opgesteld dat ter raadpleging aan de sector wordt voorgelegd.

## 2.1 Notatie en terminologie

10. Met betrekking tot de verwijzingen in dit besluit naar de artikelen en delen van het Bitstream xDSL referentieaanbod verwijst dit besluit de lezer naar de versie van het Bitstream xDSL referentieaanbod dat werd geconsulteerd door het BIPT op 13 mei 2019.

---

<sup>5</sup> De activatie en migratie kostenmodellen door een Proximus techniker werden enkel opgesplitst tussen een "remote" installatie, een installatie zonder bezoek aan de eindklant en een installatie met bezoek aan de eindklant.

11. Met betrekking tot de verwijzingen in dit besluit naar de artikelen en delen van het BRUO referentieaanbod verwijst dit besluit de lezer naar de versie van het BRUO referentieaanbod dat werd geconsulteerd door het BIPT op 13 mei 2019.

## Hoofdstuk 2. Juridische basis

12. Conform artikel 62, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische-communicatie (hierna "de wet van 13 juni 2005"), kunnen verplichtingen tot prijscontrole en kostentoerekeningssystemen worden opgelegd aan ondernemingen die aangewezen zijn als beschikkende over een sterke machtspositie op de markt:

*«Art. 62. Het Instituut kan overeenkomstig artikel 55, paragrafen 3 en 4/1, verplichtingen inzake het terugverdienen van kosten en prijscontrole opleggen, inclusief verplichtingen inzake kostenoriëntering van prijzen en kostentoerekeningssystemen, voor het verlenen van specifieke interconnectie- en/of toegangtypes, wanneer uit een marktanalyse blijkt dat de betrokken operator de prijzen door het ontbreken van werkelijke concurrentie op een buitensporig hoog peil kan handhaven of de marges kan uithollen, ten nadele van de eindgebruikers.*

*Wanneer het Instituut een van deze verplichtingen aan een operator oplegt, wordt rekening gehouden met de kosten verbonden aan efficiënte dienstverlening.*

*Om investeringen door de operator in nieuwegeneratienetwerken aan te moedigen, houdt het Instituut rekening met de door de operator gedane investeringen, en staat het toe dat hij een redelijke opbrengst krijgt uit zijn gepaste kapitaalbreng, waarbij alle risico's die specifiek verband houden met een bepaald nieuw netwerkproject in beschouwing worden genomen.*

*§ 2. Iedere operator onderworpen aan een verplichting inzake kostenoriëntering van zijn tarieven, verstrekt aan het Instituut, wanneer dit erom verzoekt, het bewijs van de naleving van die verplichting.*

*Het Instituut kan van een operator verlangen dat deze volledige verantwoording aflegt. Indien nodig kan het Instituut de aanpassing van de tarieven verlangen.*

*Voor de berekening van de kosten verbonden aan efficiënte dienstverlening, kan het Instituut boekhoudkundige en kostenberekeningsmethoden gebruiken die los staan van de door de operator gebruikte methoden.*

*§ 3. Wanneer de invoering van een kostentoerekeningssysteem verplicht wordt gesteld, publiceert het Instituut een beschrijving van dit kostentoerekeningssysteem met daarin ten minste de hoofdcategorieën waarin de kosten worden ingedeeld en de voor de toerekening van de kosten toegepaste regels. »*



13. Bij een beslissing van 29 juni 2018 heeft de Conferentie van Regulators van de elektronische-communicatiesector (CRC) een verplichting aangaande kostenbasing van de prijzen opgelegd aan Proximus.<sup>6</sup> Diezelfde beslissing voorziet ook in een verplichting tot transparantie en non-discriminatie, wat de verplichting met zich meebrengt om een referentieaanbod op te stellen. Dat besluit stelt het volgende wat betreft de huidige situatie:

*“De gereguleerde tarieven die bestaan op het ogenblik dat dit besluit wordt aangenomen blijven geldig tot de eventuele inwerkingtreding van een besluit waarin deze worden herzien.”<sup>7</sup>*

14. De verplichting inzake kostenoriëntering zal ten uitvoer worden gebracht aan de hand van een bottom-up LRIC-kostenmodel dat de kosten van een efficiënte operator weerspiegelt.<sup>8</sup> Het BIPT zal hierbij zoveel mogelijk rekening houden met de methode voor de berekening van de kosten die de Europese Commissie aanbeveelt.<sup>9</sup>

15. Verder stelt het CRC besluit van 29 juni 2018 expliciet dat:

*« Het BIPT zal overigens de methode voor de berekening van de kosten in verband met de lokale toegang kunnen wijzigen, aanpassen of preciseren, op zijn eigen initiatief of op het gerechtvaardigd verzoek van de marktspelers, op voorwaarde dat dergelijke wijzigingen nodig zouden zijn geworden door bijvoorbeeld technische ontwikkelingen, de evolutie van de kosten, ontwikkelingen op de markt of reglementaire aanpassingen. Het BIPT zal rekening houden met de behoefte om de stabiliteit te bewaren op de markt voor elektronische communicatie. »<sup>10</sup>*

16. Deze verplichting is van toepassing op alle diensten die Proximus factureert aan de alternatieve operatoren voor lokale fysieke en virtuele toegang en centrale toegang tot het kopernetwerk, de verwante diensten inbegrepen (waaronder de collocatie of de enige heffingen).

---

<sup>6</sup> Hierbij wordt er rekening gehouden met de kosten verbonden aan een efficiënte dienstverlening.

<sup>7</sup> Zie §1390 en §2228 van het CRC besluit van 29 juni 2018.

<sup>8</sup> Overeenkomstig §1389 en §2227 van het CRC besluit van 29 juni 2018.

<sup>9</sup> Aanbeveling van de Commissie van 11 september 2013 over consistente verplichtingen tot nondiscriminatie en kostenmethodologieën om de concurrentie te bevorderen en investeringen in breedband aantrekkelijker te maken (2013/466/EU).

<sup>10</sup> Zie §1392 en §2231 van het CRC besluit van 29 juni 2018.

17. Op basis van dit CRC besluit en de recent verkregen gegevens zal het BIPT de eenmalige kosten van Proximus analyseren en de gepaste tarieven hierbij vast leggen.

## Hoofdstuk 3. Procedure

### 3.1 Nationale raadpleging

18. Overeenkomstig artikel 19 van de wet van 17 januari 2003 biedt de Raad van het BIPT elke persoon die rechtstreeks en persoonlijk bij een besluit betrokken is, de gelegenheid om vooraf gehoord te worden. Het BIPT mag overigens, op niet-discriminerende wijze, elke vorm van onderzoek en van openbare raadpleging organiseren (artikel 14 van de wet van 17 januari 2003).
19. Artikel 140 van de wet van 13 juni 2005 verplicht het BIPT om een openbare raadpleging te houden “wanneer een ontwerpbesluit van het BIPT aanzienlijke gevolgen zou kunnen hebben voor een relevante markt”.
20. De nationale raadpleging **liep van XXXX.**
21. De bijdragen werden samengevat in **bijlage X.**

### 3.2 Advies van de Belgische Mededingingsautoriteit

22. Krachtens de artikel 55, §§ 4 en 4/1, van de wet van 13 juni 2005, legt het BIPT zijn besluiten inzake marktanalyses voor aan de Belgische Mededingingsautoriteit die over 30 dagen beschikt om een advies te verstrekken.
23. Er werd een ontwerpbesluit voorgelegd aan de Belgische Mededingingsautoriteit (hierna: “BMA”) op **XXX.**

### 3.3 Samenwerking met de mediaregulatoren

24. Artikel 3 van het samenwerkingsakkoord<sup>11</sup> voorziet in de raadpleging door een reguleringsinstantie van de andere reguleringsinstanties voor elk ontwerpbesluit betreffende de elektronische-communicatienetwerken.
25. De geraadpleegde reguleringsinstanties beschikken over een termijn van 14 kalenderdagen om hun opmerkingen mee te delen aan de reguleringsinstantie die het ontwerp heeft voorgelegd. Binnen die termijn kan elk van de geraadpleegde reguleringsinstanties ook vragen om het ontwerpbesluit aanhangig te maken bij de CRC. De betrokken reguleringsinstantie neemt de opmerkingen in aanmerking die

---

<sup>11</sup> Samenwerkingsakkoord van 17 november 2006 tussen de Federale Staat, de Vlaamse Gemeenschap, de Franstalige (sic) Gemeenschap en de Duitstalige Gemeenschap betreffende het wederzijds consulteren bij het opstellen van regelgeving inzake elektronische-communicatienetwerken, het uitwisselen van informatie en de uitoefening van de bevoegdheden met betrekking tot elektronische-communicatienetwerken door de regulerende instanties bevoegd voor telecommunicatie of radio-omroep en televisie, M.B., 28 december 2006, 75371.

de andere regulerende instanties eraan bezorgd hebben en bezorgt de gewijzigde ontwerpbeslissing aan de andere regulerende instanties. Deze laatste beschikken dan over een termijn van 7 kalenderdagen waarbinnen zij kunnen vragen dat de gewijzigde ontwerpbeslissing aanhangig wordt gemaakt bij de CRC.

26. Een ontwerpbesluit is aan de mediaregulatoren meegedeeld op [XXX].
27. De mediaregulatoren hebben de volgende opmerkingen geformuleerd: [XXX].

#### **3.4 Europese raadpleging**

28. Artikel 141 van de wet van 13 juni 2005 legt de voorwaarden en regels vast die van toepassing zijn inzake raadpleging door het BIPT van de Europese Commissie, BEREC en de nationale regelgevende instanties (NRI's) van de andere lidstaten.
29. In toepassing van deze bepalingen heeft het BIPT zijn ontwerpbesluit op [later in te vullen] aan de Europese Commissie genotificeerd. Het ontwerpbesluit is geregistreerd onder de code [later in te vullen].
30. Het besluit van de Europese Commissie is als bijlage [later in te vullen] opgenomen.

## Deel II. Analyse van de kostenmodellen van Proximus voor ontbundelde- en bitstreamtoegang tot het koperen aansluitnetwerk

## Hoofdstuk 4. Introductie tot de kostenmodellen

### 4.1. Tariefbepaling

31. Voor de bepaling van deze tarieven wordt gebruik gemaakt van een bottom-up LRIC kostenmodel, zoals overigens ook door Proximus wordt voorgesteld in haar tariefvoorstel.
32. In de praktijk betekent dit dat er voor elke eenmalige kost, in de mate van het mogelijke, alle handelingen en eventuele andere kostendragers werden geïdentificeerd die noodzakelijk zijn voor de efficiënte uitvoering van de desbetreffende taken. Hierbij wordt rekening gehouden met bepaalde praktische aspecten van het netwerk en van de interne organisatie structuur van Proximus.
33. Hierbij wordt ook rekening gehouden met andere aspecten van een efficiënte bedrijfsvoering, zoals bijvoorbeeld het feit dat het automatiseren van vaak voorkomende handelingen efficiënt is.
34. Daarnaast wordt er ook naar gestreefd om de tariefstructuur niet onnodig complex te maken en worden een aantal herzieningen doorgevoerd.
35. Elke one-time fee omvat (eventueel) de volgende kostencomponenten:
  - 35.1. Direct toewijsbare manpower-kosten: dit zijn alle tijdsbestedingen voor administratieve en operationele handelingen, technische interventies, verplaatsingstijden, e.d. die rechtstreeks toewijsbaar zijn aan de desbetreffende interventie. De duurtijd van elke handeling wordt vermenigvuldigd met het HMC tarief van de Proximus werknemer die de handeling uitvoert ;
  - 35.2. Indirect toewijsbare manpower-kosten: dit zijn de personeelskosten voor personen die actief zijn in de BRUO/BROBA/WBA activiteiten, maar waarvoor de tijdsbestedingen niet (volledig) toewijsbaar zijn aan bepaalde one-time fees ;
  - 35.3. Indien van toepassing: materiaalkosten (NTP, splitter...) ;
  - 35.4. Facturatiekost: hiervoor wordt een uniform bedrag per gefactureerde eenmalige kost in rekening gebracht. Deze kost dekt de niet IT-gerelateerde kosten die door Proximus worden gemaakt voor de diverse aspecten van facturatie ;

- 35.5. Overhead kosten: er wordt een uniform percentage, de overhead markup, toegepast op alle kosten, inclusief de facturatiekost, maar exclusief de IT kosten ;
  - 35.6. IT-kosten: er wordt een uniform percentage, de IT markup, toegepast op alle kosten, inclusief de facturatiekost en overhead kosten.
36. Deze componenten worden in de volgende hoofdstukken van dit besluit besproken.

## Hoofdstuk 5. Analyse van de direct toewijsbare manpowerkosten

37. De direct toewijsbare manpower-kosten zijn alle tijdsbestedingen voor administratieve en operationele handelingen, technische interventies, verplaatsingstijden, e.d. die rechtstreeks toewijsbaar zijn aan de desbetreffende interventie. De duurtijd van elke handeling wordt vermenigvuldigd met het HMC tarief van de Proximus werknemer die de handeling uitvoert.
38. In dit hoofdstuk worden de direct toewijsbare manpower-kosten van de verschillende kostenmodellen geanalyseerd. Indien noodzakelijk, worden de vastgestelde problemen/onduidelijkheden in detail bestudeerd en waar nodig worden er correcties ingevoerd in het kostenmodel.
39. Daar elke one-time fee activiteit, die het onderwerp uitmaakt van dit besluit, een unieke context heeft, moeten de direct toewijsbare manpower-kosten van elk kostenmodel afzonderlijk bestudeerd worden.
40. Sectie 5.6. in dit hoofdstuk is gereserveerd voor de analyse van de Hourly Man Cost (HMC). Deze tarieven worden in alle kostenmodellen gebruikt om de direct toewijsbare manpower-kosten te bepalen aan de hand van de tijdsduur van de verschillende handelingen in de respectievelijke one-time fee activiteiten.

### 5.1. De migratie en activatie kostenmodellen

#### 5.1.1. Introductie

41. De kostenmodellen aangaande activatie en migratie zijn in grote mate gelijkaardig en worden in deze sectie samen behandeld. Waar nodig, zullen de verschillen tussen beide kostenmodellen aangekaart worden.
42. Ter volledigheid, het betreft hier de kostenmodellen aangaande :
  - 42.1. Activatie/Migratie zonder tussenkomst van een Proximus techniek (="remote" installatie) ;
  - 42.2. Activatie/Migratie met installatie door een Proximus techniek met bezoek aan eindklant ;
  - 42.3. Activatie/Migratie met installatie door een Proximus techniek zonder bezoek aan eindklant ;
  - 42.4. Activatie/Migratie met installatie door een Certified Technician.



43. De kostenmodellen aangaande activatie en migratie bouwen verder op de kostenmodellen dewelke het onderwerp waren van het Besluit van de Raad van het BIPT van 2 december 2009 met betrekking tot de WBA VDSL2 One-Time Fees.
44. Ten opzichte van de vorige versie van deze kostenmodellen, worden volgende verschillen opgetekend:
  - 44.1. Er wordt geen onderscheid meer gemaakt tussen “with voice” en “without voice” bij activaties/migraties zonder bezoek aan de eindklant. De verschillen tussen deze types zijn te klein om een gescheiden kostenmodel te onderhouden. Dit heeft tot gevolg dat er geen verschillende tarieven opgesteld worden voor beide types afzonderlijk, maar één gemeenschappelijk tarief.
  - 44.2. Ten einde de kostenmodellen te vereenvoudigen, worden in de huidige versie van de kostenmodellen een reeks van taken samengevoegd tot enkele meeromvattende taken. De som van de duurtijden van de kleinere taken is minder of gelijk aan dan de duurtijd van de meeromvattende taak.
  - 44.3. In de vorige versie van de kostenmodellen werden de taken in de LEX, KVD en bij de klant uitgevoerd door een Proximus eigen techniek. In de huidige versie, wordt een “fictieve” techniek ingevoerd, waarvan de HMC deels bestaat uit de kost van een Proximus techniek en deels uit de kost van een geoutsourcete techniek. De ratio hiervan wordt bepaald aan de hand van het aantal “dispatch units” voor Proximus techniek en geoutsourcete techniek.
45. Daar waar mogelijk, worden concrete cijfers gebruikt uit de verschillende data systemen van Proximus. Indien deze data ontbreekt, wordt aan de hand van een “top down” analyse de voorgestelde cijfers van Proximus gecontroleerd: zo kan bijvoorbeeld de som van de verschillende taken van een Proximus techniek (waarvan geen detaildata beschikbaar is) worden vergeleken met de gemiddelde uitvoeringstijd van een werkorder.

#### 5.1.2. Vastgestelde problemen

46. In deze sectie worden de problemen/onduidelijkheden aangaande de kostenmodellen, vastgesteld door de consultants of het BIPT, besproken.
47. Waar nodig, werden de kostenmodellen aangepast.

#### 5.1.2.1. Frequentie van de verplaatsingen door de Proximus techniker rechtstreeks naar de eindklant

48. In de activatie/migratie kostenmodellen, worden verschillende kosten aangerekend voor de verplaatsingen van de techniker van zijn woonplaats naar respectievelijk de LEX, de KVD en de eindgebruiker (indien relevant).
49. Elke locatie hoeft niet noodzakelijk voor elke bestelling bezocht te worden: zo kan voor bepaalde bestellingen, de techniker rechtstreeks van zijn woonplaats naar de KVD gaan, zonder de LEX te moeten bezoeken: de kost van een verplaatsing moet dus worden vermenigvuldigd met een percentage van voorkomen.
50. Dit percentage wordt in het kostenmodel bepaald aan de hand van ruwe gegevens uit de databases van Proximus: er wordt een ratio berekend van werkorders die jumpering in de KVD nodig hebben ten opzichte van het totale aantal werkorders. Deze ratio wordt gebruikt als de frequentie voor verplaatsingen van de LEX naar de KVD.
51. Naast de kosten voor verplaatsingen naar de LEX en de KVD, bestaat ook de mogelijkheid dat de techniker rechtstreeks van zijn woonplaats naar de eindklant gaat<sup>12</sup>. Deze mogelijkheid werd niet opgenomen in de kostenmodellen, waardoor mogelijks de frequentie van verplaatsingen naar de LEX en de KVD te hoog ingeschat wordt.
52. **[Vertrouwelijk]**, zal het BIPT toch een voorzichtige inschatting maken met betrekking tot het aantal keer dat deze situatie kan voorkomen.
53. Wanneer de som gemaakt wordt van het aantal jumpering activiteiten in de KVD, in de MDF en op de DSLAM, kunnen we deze som vergelijken met het totale aantal werkorders:
  - 53.1. Indien de som groter is dan het totale aantal werkorders, dan zijn er werkorders waarbij zowel jumpering in de KVD als in de MDF/DSLAM plaatsvindt.
  - 53.2. Indien de som kleiner is dan het totale aantal werkorders, dan zijn er werkorders waarbij geen enkele jumpering nodig was (dus waarbij de techniker rechtstreeks naar de eindklant gaat).
54. Het BIPT heeft na analyse van de gegevens opgemerkt dat deze mogelijkheid zich wel degelijk kan voordoen: de frequentie van voorkomen voor deze mogelijkheid kan oplopen tot **[0-5]%**. Dit cijfer is daarenboven een minimum en kan nog hoger

---

<sup>12</sup> Dit is natuurlijk enkel relevant voor de kostenmodellen met bezoek aan de eindklant.

oplopen wanneer in dezelfde maand, er werkorders zijn met meerdere jumpering activiteiten.

55. Er moet opgemerkt worden dat ook in de maanden waarbij de som van jumpering activiteiten groter is dan het totale aantal werkorders er ook werkorders kunnen zijn waarbij de techniker zich rechtstreeks naar de eindklant verplaatst, maar de exacte cijfers kunnen niet bepaald worden aan de hand van de ruwe gegevens van Proximus.
56. Doordat het niet mogelijk is om een exacte frequentie van voorkomen te bepalen voor de mogelijkheid waarbij de techniker zich rechtstreeks naar de eindklant verplaatst, maar aangezien wel aangetoond werd dat deze mogelijkheid zich voordoet, heeft het BIPT een simulatie gemaakt met een frequentie van voorkomen van [0-5]% voor deze mogelijkheid. De impact op de finale resultaten was echter relatief laag, waardoor het BIPT in de huidige revisie hiermee geen rekening zal houden. Het BIPT vraagt evenwel aan Proximus om in een volgende revisie van de kostenmodellen deze mogelijkheid mee te nemen in de berekening.

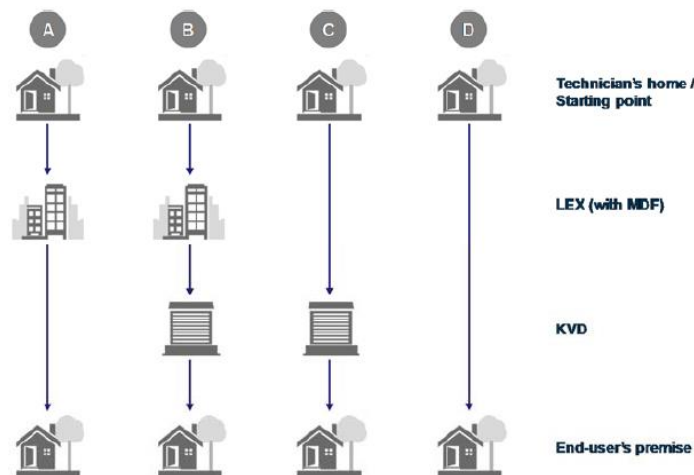
#### 5.1.2.2. Frequentie van de verplaatsingen door de Proximus techniker naar de KVD

57. In sectie 5.1.2.1. “Frequentie van de verplaatsingen door de Proximus techniker rechtstreeks naar de eindklant” wordt de berekeningswijze voor de bepaling van de kost voor verplaatsingen van de techniker uitgelegd.
58. In het kostenmodel, worden dus 3 verplaatsingen gedefinieerd, elk met hun specifieke tijd en frequentie van voorkomen:
  - Verplaatsing vanaf het startpunt van de techniker en het eerste werkorder (dit kan dus de MDF, KVD of klant zijn<sup>13</sup>) ;
  - Verplaatsing van de MDF naar de KVD ;
  - Verplaatsing van de KVD naar de klant.

---

<sup>13</sup> Zie de redenering hierboven: deze mogelijkheid wordt niet expliciet opgenomen in het kostenmodel, maar zal een kleine frequentie van voorkomen hebben.

De 4 mogelijkheden<sup>14</sup> van verplaatsing worden schematisch hier voorgesteld:



*Figuur 1: overzicht van de verschillende verplaatsingsmogelijkheden*

59. Proximus gebruikt in haar kostenmodel dezelfde frequentie van voorkomen in de verplaatsing van de MDF naar de KVD als de effectieve werken aan de KVD. Zoals in dit schema wordt aangetoond, is dit niet correct omdat er ook nog de mogelijkheid is dat de techniker zich rechtstreeks verplaatst van zijn startpunt naar de KVD (mogelijkheid C).
60. Dit betekent dus dat de frequentie van voorkomen voor deze verplaatsing wordt overschat in het kostenmodel. Het BIPT zal deze frequentie voor de verplaatsing van de MDF naar de KVD vermenigvuldigen met de frequentie voor de activiteiten in de MDF<sup>15</sup>. Deze vermenigvuldigde frequentie komt zo overeen met mogelijkheid B.

<sup>14</sup> Dit is een veréenvoudiging die geen stand houdt voor een activatie/migratie van een SDSL dienst, daar hiervoor meerdere verplaatsingscombinaties mogelijk zijn.

<sup>15</sup> Het BIPT voert dit niet uit voor de activatie/migratie van SDSL diensten.

## 5.2. Het kostenmodel van de maandelijkse Enhanced en Premium ISLA Repair huurkost

### 5.2.1. Introductie

61. Het kostenmodel aangaande de maandelijkse Enhanced en Premium ISLA Repair beschrijft op éénduidige wijze de bijkomende middelen die Proximus moet voorzien om deze diensten te kunnen leveren. De kost hiervan op jaarbasis wordt gespreid over het aantal aangemaakte helpdesk tickets op jaarbasis en omgerekend naar een maandelijkse kost per lijn.

### 5.2.2. Vastgestelde problemen

Er werden geen problemen/onduidelijkheden vastgesteld in dit kostenmodel.

## 5.3. Het SNA kostenmodel

### 5.3.1. Introductie

62. Het kostenmodel van de “Small Network Adaptions” is significant gewijzigd ten opzichte van de vorige versie.
63. In de huidige versie van dit kostenmodel, wordt geen enkele “on the field” taak meer uitgevoerd door een Proximus eigen techniker, maar wordt één enkele “All-in Provisioning” kost toegevoegd dewelke alle field-activiteiten omvat die door de externe onderaannemer worden uitgevoerd. In het kostenmodel blijven wel nog enkele activiteiten staan dewelke door Proximus werknemers worden uitgevoerd, zoals de helpdesk en administratieve hulp.
64. Elke externe onderaannemer heeft een vaste kostprijs afgesproken met Proximus voor het uitvoeren van SNA's in zijn gebied. De kost van de “All-in Provisioning” wordt bepaald door een gewogen gemiddelde van de verschillende kostprijzen van de onderaannemers met als gewichtsfactor het aantal uitgevoerde SNA's door elke onderaannemer.
65. Bijkomend aan dit kostenmodel, is de toevoeging van vaste kosten, niet eigen aan Proximus, zoals de kosten voor het opvragen van straatplannen, de kosten voor het aanvragen van uitgravingen, ...

### 5.3.2. Vastgestelde problemen

66. In deze sectie worden de problemen/onduidelijkheden met dit kostenmodel, die zijn vastgesteld door de consultants of het BIPT, besproken.
67. Waar nodig, werden de kostenmodellen aangepast.

### 5.3.2.1. Toepassing van de IT markup

68. De IT markup, die als laatste factor wordt gebruikt in het kostenmodel, omvat de kosten voor de IT software en hardware tools die vereist zijn om de verschillende activiteiten van een kostenmodel uit te kunnen voeren.
69. Daar een onderdeel van dit kostenmodel bestaat uit een kost voor activiteiten uitgevoerd door onderaannemers, is het volgens het BIPT niet aangewezen om deze IT markup ook hierop toe te passen. Immers, de kostprijs die Proximus onderhandeld heeft met de onderaannemer, bevat al de kosten die de onderaannemer uitgeeft aan zijn eigen IT systemen. Proximus heeft zelf geen IT kosten die moeten in rekening gebracht worden voor de uitvoering van activiteiten door zijn onderaannemers.
70. Het kostenmodel wordt dus zo gewijzigd zodat de IT markup enkel wordt toegepast op de kosten gerelateerd aan activiteiten die nog door het eigen personeel van Proximus wordt uitgevoerd.

### 5.3.3. Vragen gesteld ter raadpleging

71. De SNA one-time fee wordt, na het in rekening brengen van alle aanpassingen in het besluit, vastgelegd op 488,73 EUR.
72. Het BIPT wil van de gelegenheid van deze herziening van de one-time fee tarieven gebruik maken om te analyseren of dit tarief niet kan hervormd worden naar een maandelijkse toeslag bovenop het maandelijkse huurtarief.
73. Er wordt een eenvoudige rekenwijze voorgesteld, waarin de maandelijkse SNA-toeslag bepaald wordt op basis van de totale kostprijs van SNA's in het afgelopen jaar 2018, verrekend over het totale aantal actieve koperparen<sup>16</sup> van Proximus.
74. Deze toeslag zou dan van toepassing zijn op alle koperparen van de begunstigde operatoren, maar hier tegenover staat dan dat de SNA one-time fee volledig wegvalt.
75. Het BIPT heeft deze maandelijkse toeslag berekend en komt uit op een tarief van **1,11 EUR** per maand per lijn.
76. De respondenten van de raadpleging worden verzocht om hun mening te geven over volgende vragen:

---

<sup>16</sup> Deze aantallen worden 2 maal per jaar gepubliceerd door de Europese Commissie op <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/connectivity> sectie "Broadband indicators".

- Vindt u dat de SNA one-time fee moet hervormd worden naar een maandelijkse toeslag bovenop het huurtarief? Gelieve uw antwoord te onderbouwen met de nodige gegevens.
- Bent u akkoord met de gebruikte rekenmethode van het BIPT? Indien u voorstander bent van een andere rekenmethode, kan u deze toelichten?

## 5.4. Het “Useless End-user visit” kostenmodel

### 5.4.1. Introductie

77. Dit kostenmodel beschrijft de verschillende stappen die de Proximus technieker uitvoert in het kader van een “useless end-user visit”. De structuur van het kostenmodel is identiek aan de vorige versie en bevat enkel een update van de ruwe gegevens.

### 5.4.2. Vastgestelde problemen

78. Er werden geen problemen/onzekerheden vastgesteld in dit kostenmodel.

## 5.5. Het “Wrongful Repair Request” kostenmodel

### 5.5.1. Introductie

79. Dit kostenmodel beschrijft de verschillende stappen die de Proximus technieker uitvoert in het kader van een “wrongful repair request”.
80. Het kostenmodel is in feite opgebouwd uit 3 geconsolideerde activiteiten: helpdesk, dispatching en field intervention. Voor elke activiteit wordt per wholesale dienst een tijdsduur bepaald door een Proximus expert: deze tijdsduur wordt dus niet bepaald op basis van ruwe gegevens. Er wordt wel gebruik gemaakt van ruwe gegevens om te bepalen hoeveel repair tickets een field intervention vereisten.
81. Aan elke activiteit wordt een type van werknemer toegewezen die de activiteit zal uitvoeren. De helpdesk activiteit voor de dienst BROBA en WBA krijgt een andere werknemer **[vertrouwelijk]** toegewezen dan voor de dienst BRUO RC en BRUO SP. Bij de andere activiteiten wordt dit onderscheid niet gemaakt.
82. Hoewel het BIPT de tijdsduur van elke activiteit niet afzonderlijk kan controleren, kan deze controle wel gebeuren voor de totale doorlooptijd van een repair ticket. **[Vertrouwelijk]**.

83. Voor de wholesale diensten BRUO RC, BRUO SP, BROBA en WBA wordt een kostprijs berekend voor een “wrongful repair request”. Van deze 4 kosten wordt het gewogen gemiddelde berekend om zo een finale kostprijs te bekomen.

#### 5.5.2. Vastgestelde problemen

84. Er werden geen problemen/onduidelijkheden vastgesteld in dit kostenmodel.

### 5.6. De Hourly Man Costs

#### 5.6.1. Introductie

85. In dit kostenmodel worden de Hourly Man Costs (HMC) voor de verschillende types van Proximus werknemers bepaald. De manier waarop deze kosten bepaald worden is niet gewijzigd ten opzichte van de vorige versie.
86. Een nieuwigheid is wel dat een nieuw fictief type van techniekier bepaald wordt, waarvan de HMC deels bestaat uit een Proximus techniekier en deels uit een onderaannemer. Deze hybride techniekier wordt toegewezen aan alle “on field” activiteiten in de verschillende kostenmodellen.
87. Het deel van de HMC dat toegewezen is aan de onderaannemer, wordt bepaald via een top-down benadering waarbij vertrokken wordt van de totale boekhoudkundige kost die Proximus vaststelt voor onderaannemers en wordt verdeeld over het totale aantal dispatch tijdseenheden voor onderaannemers. Het deel van deze HMC dat toegewezen is aan de Proximus techniekier, wordt op de klassieke wijze (zoals voor de andere types van werknemers) bepaald. Van deze twee HMC's wordt een gewogen gemiddelde berekend, gebaseerd op het respectievelijke aantal uitgevoerde “on field” tijdseenheden.

#### 5.6.2. Vastgestelde problemen

88. In deze sectie worden de problemen/onduidelijkheden met dit kostenmodel, vastgesteld door de consultants of het BIPT vastgesteld, besproken.
89. Waar nodig, werden de kostenmodellen aangepast.

##### 5.6.2.1. Toevoegen van een toelage voor afwezigheden, training en pauzes

90. Het BIPT heeft opgemerkt dat in het huidig kostenmodel een toelage voor afwezigheden, training en pauzes werd toegevoegd aan de berekening van de verschillende HMC's van de Proximus werknemers die activiteiten uitvoeren in de context van de one-time fees.



91. Deze toelage werd in de vorige versie van het kostenmodel enkel gebruikt bij de berekening van de HMC's van de Proximus werknemers in de context van het kostenmodel aangaande het toegangsnetwerk (dus bij de berekening van de rental fee). In het vorige kostenmodel, dewelke het onderwerp was van het Besluit van de Raad van het BIPT van 2 december 2009, werd deze toelage niet gebruikt in de berekening van de HMC waarden van de Proximus werknemers die activiteiten uitvoeren in de context van de one-time fees.
92. De reden om deze toelage uit te sluiten uit de HMC berekening voor de verschillende One-Time Fee activiteiten werd ook reeds behandeld in Bijlage D van het Besluit van de Raad van het BIPT van 13 januari 2015 betreffende de tarifiering van het "wholesalemulticastaanbod" en van het ethernet-transport voor de "BROBA"- en "WBA VDSL2"-aanbiedingen<sup>17</sup> (het BIPT onderstreept):

*Het non-productiviteitspercentage werd gewijzigd naar aanleiding van de raadpleging van het model op basis van de gegevens verstrekt door Belgacom. Er dient te worden opgemerkt dat dit non-productiviteitspercentage niet van toepassing is op de enige heffingen of de activiteiten van collocatie omdat deze worden toegerekend aan de OLO's op basis van het daadwerkelijk uitgevoerde werk, en niet op basis van het tewerkgestelde personeel.*

93. De One-Time Fees worden namelijk rechtstreeks aan de begunstigde operatoren gefactureerd; de begunstigde operatoren zouden enkel moeten betalen voor de actieve tijd van de Proximus werknemers dewelke werkelijk worden gespendeerd in het kader van de oplevering van de bestelde One-Time Fee.
94. Dit in tegenstelling tot de HMC gebruikt in het kostenmodel aangaande het toegangsnetwerk, waar de kosten van de Proximus medewerkers voor het onderhoud van het netwerk wel degelijk een toelage voor afwezigheden, training en pauzes zouden moeten bevatten.
95. Het BIPT zal deze toelage dus niet gebruiken in de One-Time Fee kostenmodellen.

### 5.6.3. Verdere analyse van de HMC

#### 5.6.3.1. Evolutie van het basisuurloon

96. Zoals hierboven reeds werd uitgelegd, hebben de uurlonen van de verschillende types van Proximus medewerkers een grote invloed op de uiteindelijke OTF kosten. Er wordt nu een evolutie geschetst van de HMC gebruikt in de vorige

---

<sup>17</sup> Dit besluit werd aan Proximus bezorgd op 14 januari 2015.

kostenmodellen en de voorgestelde HMC in de nieuwe kostenmodellen. Deze evolutie zal getoetst worden aan externe cijfers.

97. In het kostenmodel wordt eerst een gemiddeld basisuurloon berekend voor een werknemer van de ondersteunende diensten, gebaseerd op een top-down berekening van de uitgegeven salariskosten.

	2009	2014
<b>Gemiddeld basisuurloon</b>	[25-50] EUR per uur	[25-50] EUR per uur

*Tabel 1: overzicht van het basisuurloon in het kostenmodel*

98. Deze stijging van [vertrouwelijk] is niet overdreven. In het jaarverslag van Proximus van 2014, vinden we een gelijkaardige stijging van 19% over dezelfde periode:

	2009	2014
<b>Gemiddelde uurloon van vast personeel</b>	42,38 EUR per uur	50,32 EUR per uur

*Tabel 2: overzicht van het gemiddelde uurloon van vaste Proximus werknemers*

99. Dit uurloon ligt hoger daar dit een gemiddelde waarde is voor alle diensten van Proximus (Management, Legal, Regulatory,...).
100. De arbeidskostenindex<sup>18</sup> geeft voor iedere economische activiteit de evolutie in de gemiddelde arbeidskosten per uur weer (2012 = 100).

	Q1-2009	Q4-2014
<b>Industrie (C)</b>	90,00	103,02
<b>Administratieve en ondersteunende diensten (N)</b>	90,11	102,67

*Tabel 3: overzicht van de arbeidskostenindex*

101. Ook hier zien we een gelijkaardige stijging van 14% à 15% over een periode van 5 jaar tijd.

<sup>18</sup>

<https://statbel.fgov.be/nl/themas/conjunctuurindicatoren/werk/arbeidskostenindex#figures>

102. We kunnen concluderen dat het voorstel van [25-50] EUR per uur voor het basisuurloon redelijk is.

#### 5.6.3.2. Evolutie van het uurloon van de verschillende types Proximus werknemers in het kostenmodel

103. Het kostenmodel gebruikt vervolgens het basisuurloon om voor elk type van Proximus werknemer een specifiek uurloon te berekenen: [vertrouwelijk].

104. Bovenop deze coëfficiënt, wordt het basisuurloon vermeerderd met bijkomende kosten:

- een vergoeding uitgedrukt in percentage van daadwerkelijke arbeid voor de afwezigheden, tijd gewijd aan opleidingen, de geplande werkonderbrekingen, etc. Zoals in sectie 5.6.2.1. “Toevoegen van een toelage voor afwezigheden, training en pauzes” wordt besproken, zal het BIPT dit percentage niet in rekening brengen ;
- een collectieve bonus ;
- een kost voor het gebruik van tools/materiaal/wagens ;
- een kost voor de overhead.

105. Dit geeft een uurloon per type van werknemer waarin ook de relevante kosten meegenomen worden: deze uurlonen worden nu gebruikt in het kostenmodel om de kost per activiteit te berekenen. De evolutie van deze uurlonen wordt hieronder gegeven:

	Gebruikte HMC in 2009	Gebruikte HMC in 2011	Voorgestelde HMC in 2014
<b>PXS Technieker</b>	[25-50] EUR per uur	[25-50] EUR per uur	[25-50] EUR per uur
<b>PXS Helpdesk (ANS2a)</b>	[25-50] EUR per uur	[25-50] EUR per uur	[50-75] EUR per uur

Tabel 4: overzicht van HMC

106. Dit is een stijging van [10-15]% voor de techniek<sup>19</sup> en een stijging van [15-20]% voor de helpdesk medewerker op 5 jaar tijd, wat gemiddeld gezien gelijkaardig is aan de stijging van [10-15]% van het basis uurloon.
107. Zonder de uitsluiting van de toelage voor afwezigheden, training en pauzes, zou de HMC van de techniek stijgen met [30-35]% en zou de HMC van de helpdeskmedewerker stijgen met [55-60]% op 5 jaar tijd, wat voor het BIPT niet als redelijk kan beschouwd worden.
108. Het BIPT merkt ook op dat Proximus voorstelt om het uurtarief voor de Proximus medewerker die ter plaatse komt om een bestek voor werken op het privé-domein op te maken te wijzigen van 60,89 EUR per uur naar 68,59 EUR per uur. Deze stijging van 13% toont eveneens aan dat de stijging van de uurlonen zonder uitsluiting van de toelage, disproportioneel zou zijn.

---

<sup>19</sup> De stijging van de HMC van een techniek is minder groot dan de stijging van de HMC van een helpdeskmedewerker doordat 2/3e van deze HMC een kost omvat van de geoutsourcete techniekers, dewelke niet beïnvloed wordt door bijkomende kosten eigen aan Proximus.

## Hoofdstuk 6. Analyse van de indirect toewijsbare manpowerkosten

### 6.1. Introductie

109. De indirect toewijsbare manpower-kosten zijn personeelskosten voor personen die actief zijn in de BRxx/WBA activiteiten, maar waarvoor de tijdsbestedingen niet (volledig) toewijsbaar zijn aan bepaalde one-time fees. Het gaat daarbij om aspecten van helpdesk, problem handling en escalatie, behandeling van klachten, coördinatie van complexe aanvragen van de OLO's, testen van nieuwe ontwikkelingen en kwaliteitsopvolging, enz.
110. Deze 'helpdesk overhead' wordt bepaald via een top-down<sup>20</sup> benadering waarbij de manpower-kosten voor deze Proximus diensten bepaald worden aan de hand van de cijfers in de boekhouding van Proximus. Van deze kosten wordt enkel een deel overgehouden dat gerelateerd is met geleverde diensten aan de gereguleerde BRxx/WBA markten. Dit overgebleven deel wordt uniform verdeeld over de one-time fee activiteiten, om zo een percentage van [5-10]% te bekomen dat in de verschillende kostenmodellen wordt vermenigvuldigd met de direct toewijsbare manpower-kosten. Voor alle duidelijkheid: deze 'helpdesk overhead' is niet nog eens opgenomen in de 'algemene' overhead.

### 6.2. Vastgestelde problemen

111. In deze sectie worden de problemen/onduidelijkheden met dit kostenmodel, vastgesteld door de consultants of het BIPT vastgesteld, besproken.
112. Waar nodig, werden de kostenmodellen aangepast.

#### 6.2.1. Herberekening van het 'helpdesk overhead' percentage

113. Zoals hierboven al werd vermeld, worden de relevante manpower-kosten uniform verdeeld over de one-time fee activiteiten. Deze berekeningswijze houdt geen rekening met het werkelijke aantal one-time fee activiteiten: hierdoor krijgen activiteiten die minder voorkomen een even grote helpdesk kost toegekend als activiteiten die vaker voorkomen.
114. Het BIPT stelt voor om de berekening van het 'helpdesk overhead' percentage te baseren op een gewogen gemiddelde ten opzichte van het aantal one-time fee activiteiten en niet op een gewoon gemiddelde.

---

<sup>20</sup> Dit is in tegenstelling tot de direct toewijsbare manpower-kosten dewelke bepaald worden via een bottom-up benadering.

115. Hierdoor daalt dit percentage van [5-10]% naar [5-10].

## Hoofdstuk 7. Analyse van de overhead- en IT-kosten

### 7.1. Introductie

116. Door de samenhangende berekening van zowel de overhead- als IT-kosten, worden beide behandeld in dit hoofdstuk.
117. De overhead- en IT-kosten worden door een Equi-proportionate Mark-up toegewezen aan de verschillende One Time Fees.
118. Een Equi-proportionate mark-up (EPMU) is een veel gebruikte methode voor de toewijzing van gemeenschappelijke kosten<sup>21</sup>. In deze methode, wordt een percentage bepaald dat wordt toegepast op de incrementele kosten. Dit percentage wordt bepaald als een ratio van de totale relevante incrementele kosten op de totale relevante gemeenschappelijke kosten. Een EPMU toepassen is eenvoudig en resulteert in een gelijkvormige behandeling van alle relevante dienstenkosten.
119. Voor de bepaling van de EPMU mark-up voor de overhead-<sup>22</sup> en IT-kosten wordt vertrokken van de Regulatory Accounts van Proximus van 2014. De verschillende support afdelingen van Proximus worden overlopen: enkel de kosten van de afdelingen die effectief bijdragen tot de overhead relevant voor de One Time Fees worden behouden.
120. Het BIPT heeft echter vastgesteld dat de cijfers van de Regulatory Accounts in hun huidige vorm geen goede inputgegevens vormen voor de bepaling van de overhead- en IT mark-up.
121. In 2010 werd het toenmalige Belgacom samengevoegd met de mobiele business unit Proximus; de naamswijziging volgde enige tijd later. Door deze samensmelting van de vaste en de mobiele business unit, worden beide momenteel als één enkele boekhoudkundige entiteit beschouwd. Dit betekent dat de input van dit kostenmodel, dewelke per definitie een focus heeft op de vaste business unit, ook de kosten bevat van de mobiele business unit.
122. Op zich hoeft dit niet noodzakelijk een probleem te vormen wanneer de verschillende IT en overhead kosten voor de vaste en mobiele business in grote mate gelijkaardig zijn, maar hierover kan, zonder de concrete cijfers te hebben, geen uitsluitsel gegeven worden.

---

<sup>21</sup> Gemeenschappelijke kosten zijn kosten die eigen zijn aan meerdere diensten en niet op een eenduidige wijze kunnen toegewezen worden aan een afzonderlijke dienst.

<sup>22</sup> Hierbij horen de IT overhead kosten.

123. Aan de andere kant, kan men argumenteren dat op kortere termijn, de samenvoeging van de mobiele en vaste business units een negatief effect heeft op de markups doordat in beide units diensten zullen aanwezig zijn die een overlappende functie hebben, maar dat op langere termijn, wanneer de inefficiënties weggewerkt zijn, dit negatieve effect zal verdwijnen.
124. Door deze grote mate van onzekerheid is het onmogelijk om op voorhand te kunnen voorspellen wat het effect is van de samenvoeging van deze 2 business units op de IT en Overhead markups.
125. Het BIPT heeft hierover een vraag gesteld aan Proximus, waarin zij bevestigen dat de inputgegevens ook de kosten van de mobiele business bevatten, maar dat zij dit onmogelijk kunnen splitsen in afzonderlijke kosten voor de mobiele en de vaste business.
126. Het BIPT zal verschillende mogelijke oplossingen verder in dit hoofdstuk bespreken.

## 7.2. Vastgestelde problemen

127. In deze sectie worden de problemen/onduidelijkheden met dit kostenmodel, vastgesteld door de consultants of het BIPT, besproken. Deze problemen/onduidelijkheden staan los van de vastgestelde problemen met de inputgegevens uit de Regulatory Accounts.

### 7.2.1. Verwijderen van de "Corporate Sponsoring" kost

128. Bij de analyse van de ruwe gegevens van de gedetailleerde onderverdeling van de kosten van de verschillende support afdelingen, merkte het BIPT een significante kost op van [vertrouwelijk] voor "Corporate Sponsoring".
129. Volgens het BIPT is deze kost enkel relevant voor de retail afdelingen van Proximus en mag dus deze kost niet in rekening gebracht worden in de berekening van de EPMU voor de overhead.

### 7.2.2. Aanpassen van proportie van de "Business Intelligence" kost

130. Net zoals bij de bepaling van de overhead EPMU, wordt eerst bepaald welke kosten relevant zijn voor de One Time Fees.
131. In het kostenmodel wordt een kost van [vertrouwelijk] komende van de Business Intelligence software functie toegekend aan de overhead. Naar de mening van het BIPT, lijkt dit niet correct te zijn.



132. “Business Intelligence” is een functie waarbij het management van een bedrijf data verzamelt uit de vele verschillende databases die in een onderneming aanwezig zijn en deze data transformeert in bruikbare informatie. Op basis hiervan kunnen snellere en juistere beslissingen genomen worden met als uiteindelijke doel de winst te maximaliseren of de kosten te minimaliseren.
133. In het geval van Proximus, kan het BIPT zich moeilijk inbeelden waarom deze kost volledig als een overhead kost moet beschouwd worden en niet grotendeels als een retail kost. In een gereguleerde omgeving zal het voordeel dat uit Business Intelligence voortkomt slechts minimaal naar de alternatieve operatoren doorvloeien.
134. In haar antwoord op een vraag van het BIPT hierover, geeft Proximus ook toe dat deze stijging te wijten is aan de samenvoeging van de vaste en mobiele business units en dat “Business Intelligence” een zeer hardware intensieve unit is die veel doorweegt op deze kosten.
135. Het BIPT vindt dus dat deze kost niet volledig kan toegewezen worden aan de overhead kosten voor de bepaling van de overhead-markup, ook omdat een deel van de kosten gerelateerd is aan de mobiele business.

#### 7.2.3. Dubbele toepassing van de WACC op de common IT operational costs

136. Dit is een berekeningsfout in het kostenmodel waarbij de WACC tweemaal wordt toegepast op de common IT operationele kosten.

#### 7.2.4. Dubbele telling van de geoutsourcete IT FTEs

137. Dit is eveneens een berekeningsfout waarbij de geoutsourcete IT FTEs in 2 verschillende kostenplaatsen worden bijgeteld.

### 7.3. Voorgestelde oplossing voor de bepaling van de Overhead- en IT-mark-up

138. Zoals het BIPT hierboven reeds aanhaalde, bevatten de inputgegevens uit de Regulatory Accounts 2014 van Proximus een gedeelte van kosten dewelke niet van toepassing zijn in dit kostenmodel.
139. Daar Proximus geen methode voorstelt<sup>23</sup> om deze kosten te splitsen tussen kosten voor de mobiele en voor de vaste business unit, zou het BIPT kunnen beslissen om zelf een verdeelsleutel hiervoor te bepalen.

---

<sup>23</sup> Na een uitdrukkelijke vraag van het BIPT.

140. Een mogelijkheid om toch deze splitsing te forceren zou zijn om de vooropgestelde kosten te splitsen aan de hand van een ratio gebaseerd op de omzet of op het aantal FTEs. Deze gegevens zijn afzonderlijk beschikbaar voor zowel de vaste en mobiele business.
141. In het kostenmodel wordt de EPMU IT en Overhead mark-up berekend door de kosten (de teller) te delen door de relevante kostenbasis uit de gereguleerde boekhoudkundige kosten (de noemer).

Voorbeeld:

Relevante overhead kosten	30	= 12%
Totale kosten (zowel vast & mobiel)	250	

142. Indien het BIPT zou beslissen om de kosten uit de noemer te splitsen op basis van de omzet vast/mobiel, moeten de kosten uit de teller op basis van specifieke cost drivers gesplitst worden. Want stel dat we een omzet ratio vast/mobiel 40%/60% gebruiken en we vermenigvuldigen zowel de teller, als noemer met 40%, dan bekomen we hetzelfde percentage van 12%, waardoor de correcte verhouding tussen de kosten van vast en mobiel niet in rekening worden genomen.

Voorbeeld:

Relevante overhead kosten (enkel vast)	-> 40%	12	= 12%
Totale kosten (enkel vast)	-> 40%	100	

143. Elke kost uit de teller moet worden gesplitst moet worden tussen vast en mobiel o.b.v. een specifieke cost driver.

Voorbeeld:

Type kost	cost driver	Totale kost	Split fix/mobiel	Toewijzing vast
HR	aantal FTE	14	35/65	5
customer support	aantal telefoontjes	7	45/55	3
Facturatie	aantal facturen	5	50/50	3
Legal	aantal rechtzaken	4	70/30	3
		<b>30</b>		<b>13</b>

Relevante overhead kosten (enkel vast)	-> via cost driver	13	= 13%
Totale kosten (enkel vast)	-> 40%	100	

144. De bepaling van deze cost drivers is een bijkomende complexiteit voor dit kostenmodel. Daarenboven lijkt uit de lijst van vastgestelde problemen dat het kostenmodel *an sich* moeilijk werkbaar lijkt: dit kostenmodel is volgens het BIPT geen correcte reflectie meer van de huidige organisatorische structuur bij Proximus. Het BIPT stelt ook vast dat enkele waarden uit 2009 ongewijzigd bleven doordat geen verklaring kon gevonden worden hoe deze waarden in 2009 werden bepaald.
145. Het BIPT zou daarom willen opteren om een alternatieve oplossing te zoeken voor de bepaling van de Overhead- en IT-mark-up, zonder terug te moeten grijpen naar een kostenmodel dat in de praktijk nog zeer moeilijk kan gebruikt worden door de wezenlijke verschillen met de huidige situatie bij Proximus.
146. Een mogelijk alternatief is om dezelfde Overhead- en IT-markups te gebruiken als deze die werden bepaald in het kader van de rental fees<sup>24</sup> voor toegang tot het glasvezelnetwerk van Proximus. Daar de overhead en uitgevoerde IT-ontwikkeling in grote mate overlapt tussen het glasvezel- en kopernetwerk van Proximus, is het volgens het BIPT gerechtvaardigd om dezelfde mark-ups te gebruiken.
147. Deze waarden werden in de pre-consultatie van de kostenmodellen voor de rental fees bepaald als 4.84% voor de Overhead mark-up en 7.40% in de IT-mark-up. Het BIPT zal voorlopig deze waarden gebruiken in dit besluit, totdat de finale waarden worden vastgelegd in het kader van de rental fees voor toegang tot het glasvezelnetwerk van Proximus.

---

<sup>24</sup> Zie hiervoor: <https://www.bipt.be/nl/operators/telecom/markten/controle-van-prijzen-en-kosten/kostenmodellen-voor-kabel-en-ftth/raadpleging-door-de-raad-van-het-bipt-van-13-december-2018-betreffende-de-kostenmodellen-voor-kabel-en-ftth>

## Hoofdstuk 8. Besluit, Inwerkingtreding, beroepsmogelijkheden en handtekeningen

### 8.1. Besluit en inwerkingtreding

148. Op [datum] is de Raad van het BIPT bijeengekomen en heeft het beslist dat het referentieaanbod van Proximus integraal aan de opmerkingen in dit besluit moet worden aangepast. Dit besluit van het BIPT treedt in werking op de eerste dag van de maand die volgt op de publicatie van dit besluit.
149. Het BIPT vraagt aan Proximus om haar referentieaanbiedingen aan te passen in overeenstemming met de onderstaande tabellen:

	Huidig tarief	Proximus voorstel	Aangepast tarief
Activation "Remote"	-	€ 6,72	€ 5,20
Activation "without customer visit" WV/WOV	€ 46,09 / € 40,98	€ 105,39	€ 88,76
Additional "customer visit" fee WV/WOV	€ 38,88 / € 58,64	€ 45,04 / € 53,45	€ 44,42 / € 52,28
Activation "Certified Technician"	€ 9,20	€ 18,30	€ 14,00
Migration "Remote"	-	€ 6,96	€ 5,38
Migration "without customer visit" WV/WOV	€ 36,30 / € 38,30	€ 114,21	€ 95,74
Additional "customer visit" fee WV/WOV	€ 38,88 / € 58,64	€ 46,34 / € 58,64	€ 39,09 / € 44,79
Migration "Certified Technician"	€ 10,29	€ 24,87	€ 18,99

*Tabel 5: overzicht van de One-Time Fee tarieven voor Bitstream ADSL*

	Huidig tarief	Proximus voorstel	Aangepast tarief
Activation "without customer visit"	€ 53,83	€ 117,40	€ 92,11
Additional "customer visit" fee	€ 58,64	€ 64,99	€ 60,42
Activation "Certified Technician"	€ 25,73	€ 27,01	€ 20,62
Migration "without customer visit"	€ 63,98	€ 117,40	€ 92,11
Additional "customer visit" fee	€ 58,64	€ 62,08	€ 53,93
Migration "Certified Technician"	€ 41,06	€ 41,77	€ 31,83

*Tabel 6: overzicht van de One-Time Fee tarieven voor Bitstream SDSL*

	Huidig tarief	Proximus voorstel	Aangepast tarief
Activation "Remote"	-	€ 5,52	€ 4,29
Activation "without customer visit" WV/WOV	€ 74,24 / € 72,59	€ 93,00	€ 73,62
Additional "customer visit" fee WV/WOV	€ 45,94 / € 45,75	€ 59,52 / € 59,94	€ 52,37 / € 52,71
Activation "Certified Technician"	€ 10,88	€ 14,23	€ 10,91
Migration "Remote"	-	€ 8,50	€ 6,55
Migration "without customer visit" WV/WOV	€ 88,81 / € 90,48	€ 108,91	€ 88,98
Additional "customer visit" fee WV/WOV	€ 45,27 / € 45,21	€ 49,26 / € 49,36	€ 42,92 / € 43,00
Migration "Certified Technician"	€ 13,14	€ 25,08	€ 19,51

*Tabel 7: overzicht van de One-Time Fee tarieven voor Bitstream VDSL Shared VLAN*

	Huidig tarief	Proximus voorstel	Aangepast tarief
Activation "Remote"	-	€ 22,91	€ 21,42
Activation "without customer visit" WV/WOV	€ 113,69 / € 112,24	€ 117,40	€ 92,11
Additional "customer visit" fee WV/WOV	€ 45,94 / € 45,75	€ 64,57 / € 64,99	€60,08 / € 60,42
Activation "Certified Technician"	€ 45,13	€ 32,93	€ 25,11
Migration "Remote"	-	€ 28,33	€ 26,48
Migration "without customer visit" WV/WOV	€ 127,45 / € 129,12	€ 117,40	€ 92,11
Additional "customer visit" fee WV/WOV	€ 45,27 / € 45,21	€ 49,26 / € 49,36	€42,92 / € 43,00
Migration "Certified Technician"	€ 44,96	€ 45,40	€ 34,59

Tabel 8: overzicht van de One-Time Fee tarieven voor Bitstream VDSL Dedicated VLAN

	Huidig tarief	Proximus voorstel	Aangepast tarief
Activation "without customer visit" RC/SP	€ 25,44 / € 35,31	€ 104,03 / € 86,34	€89,05 / € 73,77
Additional "customer visit" fee RC/SP	€ 66,49 / € 38,88	€ 67,79 / € 50,92	€58,99 / € 44,95
Activation "Certified Technician" RC	€ 8,65	€ 11,44	€ 8,79
Migration "without customer visit" RC/SP	€ 36,35 / € 38,08	€98,33 / € 106,92	€84,17 / € 91,81
Additional "customer visit" fee RC/SP	€ 66,49 / € 38,88	€ 72,16 / € 46,95	€62,94 / € 41,50
Migration "Certified Technician" RC	€ 8,19	€ 12,26	€ 9,41

Tabel 9: overzicht van de One-Time Fee tarieven voor BRUO

	Huidig tarief	Proximus voorstel	Aangepast tarief
<b>SNA</b>	€ 447,63	€ 590,94	€ 488,73
<b>ISLA Premium</b>	€ 8,74	€ 12,00	€ 9,38
<b>ISLA Enhanced</b>	-	€ 6,00	€ 5,54
<b>Useless End-User visit fee</b>	€ 20,59	€ 47,11	€ 40,83
<b>Aborted End-User visit fee</b>	€ 20,59	€ 9,62	€ 8,28
<b>Wrongful Repair fee</b>	€ 107,62	€ 169,81	€ 139,61
<b>Manual TSI fee</b>	-	€ 21,43	€ 21,43

*Tabel 10: overzicht van de overige One-Time Fee tarieven*

	Huidig tarief	Proximus voorstel	Aangepast tarief
<b>Information on BRUO &amp; Bitstream xDSL (per person &amp; per hour)</b>	€ 99,49	€ 108,48	€ 108,48
<b>SNA Quotation Realization (per hour)</b>	€ 60,89	€ 68,59	€ 68,59

*Tabel 11: overzicht van de uurtarieven*

150. Het BIPT vraagt aan Proximus, overeenkomstig artikel 59, § 6, vierde lid, van de wet van 13 juni 2005, om de aangepaste versie van zijn voorstel te sturen 30 dagen na de publicatie van dit besluit. Het BIPT zal de conformiteit van deze gewijzigde versie nagaan voor ze gepubliceerd wordt.
151. Tenslotte wil het BIPT Proximus eraan herinneren dat, overeenkomstig artikel 59, § 5, van de wet van 13 juni 2005, het BIPT het referentieaanbod te allen tijde moet kunnen wijzigen om rekening te houden met de ontwikkeling van de Proximus -aanbiedingen en de verzoeken van de begunstigen.

## 8.2. Beroepsmogelijkheden

152. Overeenkomstig artikel 2, § 1 van de wet van 17 januari 2003 betreffende de rechtsmiddelen en de geschillenbehandeling naar aanleiding van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector hebt u de mogelijkheid om tegen dit besluit beroep in te stellen bij het Marktenhof, Poelaertplein 1, B-1000 Brussel. Het beroep wordt, op straffe van nietigheid die ambtshalve wordt uitgesproken, ingesteld door middel van een ondertekend verzoekschrift dat wordt ingediend ter griffie van het hof van beroep van Brussel binnen een termijn van zestig dagen na de kennisgeving van het besluit of bij gebreke aan een kennisgeving, na de publicatie van het besluit of bij gebreke aan een publicatie, na de kennisname van het besluit.
  
153. Het verzoekschrift bevat op straffe van nietigheid de vermeldingen vereist door artikel 2, § 2, van de wet van 17 januari 2003 betreffende de rechtsmiddelen en de geschillenbehandeling naar aanleiding van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector. Indien het verzoekschrift elementen bevat die u als vertrouwelijk beschouwt, dan moet u dat uitdrukkelijk aangeven en op straffe van nietigheid, een niet-vertrouwelijke versie van dat verzoekschrift indienen. Het Instituut publiceert op zijn website het verzoekschrift dat door de griffie van het gerecht genotificeerd is. Elke belanghebbende partij kan in de zaak tussenkomen binnen dertig dagen na deze publicatie.



### 8.3. Ondertekening

Axel Desmedt  
Lid van de Raad

Jack Hamande  
Lid van de Raad

Luc Vanfleteren  
Lid van de Raad

Michel Van Bellinghen  
Voorzitter van de Raad