



**INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES  
TELECOMMUNICATIONS**

---

**DECISION DU CONSEIL DE L'IBPT  
DU 11 JUIN 2008  
CONCERNANT  
L'ADDENDUM "PROCESSUS NTP"**

## Table des matières

Introduction .....	3
L'ADDENDUM .....	3
DECISION DU 4 SEPTEMBRE 2007 .....	3
PROCEDURE.....	4
Cadre réglementaire applicable.....	4
Aspects Qualitatifs.....	5
Aspects Quantitatifs.....	6
PERCENTAGE INTERVENTIES .....	6
INSTALLATIONS VIA REPAIR .....	8
STRUCTURE TARIFAIRE.....	9
Application de la décision .....	10
Voies de recours .....	10

ANNEXE: addendum BRUO/BROBA – processus NTP (version 21 mars 2008)

# INTRODUCTION

## L'ADDENDUM

Le 20 février 2008, Belgacom a publié un addendum concernant le nouveau processus NTP pour des installations BRUO et BROBA via un message flash. Le Conseil de l'IBPT avait demandé à Belgacom de le faire dans la décision du 4 septembre 2007 concernant les "one time fees" et la décision du 21 novembre 2007 concernant BRUO & BROBA Forecasting & SLA.

Le nouveau processus est opérationnel depuis le 22 février 2008.

## DECISION DU 4 SEPTEMBRE 2007

Dans la décision du 4 septembre 2007 concernant les "one time fees", les installations sans visite chez le client sont décrites comme suit:

*Les nouveaux tarifs d'activation de ce type de lignes font donc désormais une distinction entre une activation "with customer visit" et une activation "without customer visit".*

*La notion "without customer visit" est d'application lorsqu'il s'agit d'une ligne active ou d'une ligne qui peut être activée sans intervention technique spécifique, même si elle n'est pas utilisée à ce moment. Une exigence de base à cet effet est qu'il y ait un NTP chez l'utilisateur final. La présence de ce NTP peut être contrôlée sur la base d'un certain nombre de questions posées par l'opérateur alternatif à l'utilisateur final et d'un contrôle effectué par Belgacom dans ses propres systèmes.*

*Ce type de situation se produit lorsqu'un OLO reprend un client téléphonique existant de Belgacom. Cette situation peut cependant aussi se produire sur une ligne non active, par exemple lorsque le client de l'OLO s'installe dans une habitation où l'ancien propriétaire a résilié son abonnement téléphonique. Dans ce cas, la ligne est « non active », mais il y a toutes les raisons de supposer que la ligne est techniquement opérationnelle.*

*C'est donc l'OLO qui, dans la mesure du possible, doit vérifier avec son client quelle est la situation qui se présente et demander l'activation y afférente avec ou sans visite chez le client. Si des problèmes surviennent au cours de l'activation et qu'une intervention s'avère néanmoins nécessaire chez le client, Belgacom aura le droit de facturer le tarif "with customer visit". Du reste, l'OLO a, en théorie, la possibilité de le vérifier via son client.*

*La situation 'with customer visit' se produit donc lorsqu'une visite a effectivement lieu chez le client, essentiellement pour installer ou remplacer un NTP. En fonction du type de ligne, une telle situation est également souvent nécessaire pour réaliser une intervention au niveau du SC.*

*Dans la pratique, il est évidemment toujours possible qu'il y ait néanmoins un problème pouvant être résolu sans nécessiter une visite au client final. L'Institut part du principe que ce seront cependant des exceptions et que, pour ce type de lignes, la constatation de problèmes sur la ligne rende probable la nécessité d'intervenir tant au niveau du SC que chez le client final.*

*Pour BROBA wv et Shared Pair, il s'agit évidemment de lignes actives sur lesquelles un signal Belgacom est présent. En principe, ce type de ligne devrait pouvoir être activé sans problèmes. Dans la pratique, il arrive évidemment qu'il y ait des exceptions nécessitant tout de même des interventions supplémentaires. Vu qu'il s'agit ici toutefois de cas très rares, l'Institut propose de tenir compte de ces exceptions via un uplift dans le tarif 'without customer visit' et de ne pas prévoir de tarif 'with customer visit'.*

## PROCEDURE

Le 20 février 2008, Belgacom a introduit une proposition auprès de l'IBPT.

Du 25 février au 7 mars 2008, l'Institut a organisé une pré-consultation concernant cette proposition, à laquelle Mobistar a répondu. Ces réactions ont fait l'objet d'une discussion avec Belgacom le 17 mars. Belgacom a introduit un addendum adapté le 21 mars 2008 (voir annexe 1).

Sur la base des réactions du secteur et de ses propres opinions, l'Institut a rédigé un projet de décision qui a été soumis pour consultation au secteur du 16 avril au 7 mai 2008. L'IBPT a reçu des réactions de Belgacom et de la Plate-forme.

Après avoir intégré les réactions, l'Institut a transmis une version adaptée du projet de décision aux régulateurs communautaires conformément aux principes contenus dans l'accord de coopération.

L'IBPT a reçu une réponse de la part du VRM le 29 mars 2008 et du CSA le 30 mars 2008, lesquels disent de pas avoir d'objections contre la décision. Aucune réaction n'a été reçue de la part du Medienrat.

## CADRE REGLEMENTAIRE APPLICABLE

Conformément à l'article 59, §2 et §3, de la loi relative aux communications électroniques, l'IBPT a maintenu l'obligation pour Belgacom de publication de l'Offre de Référence BRUO en matière d'accès dégroupé et de l'Offre de Référence BROBA en matière d'accès à un débit binaire dans sa décision du 10 janvier 2008 relative à l'analyse de marché des marchés 11 et 12/2003<sup>1</sup>.

L'obligation de publication d'une offre de référence est formulée comme suit par la loi:

*Art. 59 § 2. Lorsqu'un opérateur est soumis à des obligations de non discrimination, l'Institut peut lui imposer de publier une offre de référence, qui soit suffisamment détaillée pour garantir que les opérateurs ne sont pas tenus de payer pour des ressources qui ne sont pas nécessaires pour le service demandé. Elle comprend une description des offres pertinentes réparties en divers éléments selon les besoins du marché, accompagnée des modalités et conditions correspondantes, y compris des tarifs.*

*§ 3. Nonobstant le § 1er, lorsqu'un opérateur est soumis à une des obligations au titre de l'article 61, § 1er, al. 2, 1°, l'Institut peut lui imposer l'obligation de publier une offre de référence telle que décrite au § 2, concernant l'interconnexion, l'accès totalement dégroupé ou l'accès partagé à la boucle locale ou à la sous-boucle locale, l'accès à un débit binaire, ou à une autre forme d'accès, selon le type d'accès qui doit être autorisé par l'opérateur concerné.*

L'Offre de Référence doit être suffisamment détaillée de sorte que celui qui souhaite l'accès dégroupé ou l'accès au débit binaire ne doive pas payer pour des éléments de réseau ou des facilités qu'il n'estime pas nécessaires à la fourniture de ses services. Dans la décision du 10 janvier 2008, il est également clairement indiqué quels éléments doivent être repris dans l'offre de référence.

Belgacom ou chaque bénéficiaire de l'offre de référence peut proposer des modifications. Conformément à l'article 59, §4, de la loi relative aux communications électroniques, l'IBPT doit pouvoir modifier à sa propre initiative et à tout moment l'offre de référence afin de tenir compte de l'évolution des offres de Belgacom et des demandes des opérateurs alternatifs. Les modifications proposées ne sont apportées qu'avec l'accord de l'IBPT.

Comme prévu par l'article 59, §5, alinéa premier, de la loi relative aux communications électroniques, l'offre de référence doit être approuvée par l'IBPT préalablement à sa publication.

---

<sup>1</sup> Depuis la nouvelle Recommandation CE de décembre 2007, les marchés 11 et 12/2003 ont été renommés marchés 4 et 5.

Lorsque l'IBPT marque son accord sur une modification donnée et que celle-ci n'est pas immédiatement reprise par Belgacom dans l'offre de référence, le bénéficiaire peut compléter l'offre de référence en question sur la base des remarques publiées par l'IBPT. Dans ce cas, les modifications en question ont le même statut que celles apportées par Belgacom.

## ASPECTS QUALITATIFS

Référence	Remarques/Adaptations et justification
Remarques dans l'introduction	<p>La Plate-forme fait remarquer que BGC ne peut pas supprimer unilatéralement un addendum du contrat, que BGC est tenue d'appliquer des tarifs orientés sur les coûts approuvés par l'IBPT et qu'elle ne peut exiger d'indemnisation au cas où la décision de l'IBPT est annulée.</p> <p>Belgacom doit supprimer les trois paragraphes de remarques dans l'introduction.</p> <p>Lorsque la Cour d'appel déclare non valable une décision de l'Institut concernant BRUO et/ou BROBA, ou une ou plusieurs parties de celle-ci, cela ne signifie pas que la proposition initiale de Belgacom entre en vigueur.</p> <p>Cela peut avant tout être déduit de la jurisprudence de la Cour d'appel: dans aucun arrêt, la Cour ne déclare que l'annulation de la décision de l'Institut concernant BRUO ou BROBA (ou de parties de ceux-ci) implique simultanément une approbation de l'offre initiale de Belgacom. Jusqu'à présent, la Cour d'appel a toujours procédé à des annulations sur la base de critères purement formels (à savoir le non-respect par l'Institut du délai prescrit ou la publication de données confidentielles) et la Cour ne s'est pas prononcée sur le contenu des offres de référence adaptées par l'Institut.</p> <p>À moins qu'il soit spécifié explicitement par la Cour que la proposition initiale de Belgacom remplit bien intégralement les conditions d'orientation sur les coûts, de transparence, d'équité et de non-discrimination, Belgacom devra, en cas d'annulation totale ou partielle de la décision de l'Institut concernant BROBA, faire une proposition conforme à ses obligations au marché.</p> <p>L'annulation d'une décision de l'Institut n'implique pas une annulation des obligations légales auxquelles Belgacom est soumise et encore moins une annulation des compétences légales de l'Institut de vérifier si Belgacom respecte bien ses obligations légales.</p>
BROBA Annexe 5 Art. 7	<p>Mobistar demande de supprimer la phrase « This document is an evolving document that may be adapted and revised regularly. »</p> <p>L'Institut n'est pas d'accord. Belgacom est en effet tenue de respecter son obligation de non-discrimination et d'adapter ce document si le niveau de prestation de services sur le plan retail est supérieur à celui sur le plan wholesale.</p>
BROBA Annexe 5 Art. 10	<p>Belgacom doit, tout comme dans BRUO Annex G, définir les jours fériés de Belgacom :</p> <p style="text-align: center;"><i>Belgacom holidays are 2 January and 26 December.</i></p>
BROBA Annexe 5 Art. 35 + BRUO	<p>Mobistar demande d'adapter l'article 35 comme suit :</p> <p style="text-align: center;"><i>For a newly installed BROBA ADSL without voice line, when the provisioning process (...)</i> – allowed to determine that the installation of a NTP by a Belgacom</p>

Référence	Remarques/Adaptations et justification
Annex G1 Art. 34	<p><i>technician was not necessary, the repair timer will be equal to:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>The difference between the with and the without voice provisioning timers defined in the section 4.1.1.3 “provisioning of end-user line” of this document, for the 4 months following the start of the new NTP process, <b>if during the repair process it appears that the trouble covered by the Trouble Ticket was due to the absence of the NTP or to its connection to the network,</b></i></li> <li>• <i>the difference between the with and the without customer visit provisioning timers defined in the section 4.1.1.3 “provisioning of end-user line” of this document, 4 months after the start of the new NTP process, <b>if during the repair process it appears that the trouble covered by the Trouble Ticket was due to the absence of the NTP or to its connection to the network.</b></i></li> </ul> <p>Mobistar marque son accord pour que le délai de réparation soit égal au délai d'installation au cas où il faut installer un NTP. Selon elle ce paragraphe peut-être mal interprété s'il est injustement supposé qu'il n'y a pas de NTP pour toutes les lignes sans Belgacom PSTN/ISDN et que par conséquent le délai de réparation d'un jour ouvrable ne doit pas être respecté.</p> <p>Belgacom accepte l'adaptation proposée mais fait néanmoins observer que ceci ne peut pas donner lieu à une charge de la preuve supplémentaire. Les addenda ont été adaptés comme suit: « in case the trouble covered by the Trouble Ticket was due to the absence of the Network Termination Point or to its connection to the network. »</p>

## ASPECTS QUANTITATIFS

### PERCENTAGE INTERVENTIES

Les tarifs d'activation actuels incluent des coûts encourus pour l'installation d'un NTP.

Les tarifs d'activation actuels « with customer visit » pour BROBA wov, BROBA SDSL et Raw Copper couvrent l'installation, le déplacement vers le client final et le coût d'un certain pourcentage d'installations NTP.

Pour être certain que les coûts réalisés par Belgacom soient récupérés selon les principes de l'orientation sur les coûts et par conséquent que le nombre d'installations NTP porté en compte ne soit ni trop faible ni trop élevé, il est toutefois important qu'il y ait suffisamment de transparence concernant la réalisation ou non d'une installation NTP.

En réaction à la consultation, Belgacom fait remarquer qu'en réalité, deux pourcentages différents doivent être utilisés. D'une part, le pourcentage du nombre de NTP installés pour rembourser les frais de matériel et d'autre part, le temps nécessaire aux techniciens pour effectuer l'intervention. Cette intervention peut consister en l'installation de NTP, mais éventuellement également en l'interconnexion, l'ajustement du câblage interne ou la réalisation des tests nécessaires.

Sur la base de 949 fiches e-tic depuis le lancement du nouveau processus NTP, Belgacom a défini les 4 catégories suivantes:

		Durée	Pourcentage
1	Installation NTP	20 minutes	53%
2	Interventie van de technieker	20 minutes	5%
3	Test de la ligne + Pas d'intervention nécessaire	5 minutes	2%
4	Pas d'informations	--	40%

Pour calculer les coûts, Belgacom propose de répartir la catégorie 4 proportionnellement entre les catégories 2 et 3, cela signifie que 73%<sup>2</sup> de la catégorie 4 est attribuée à la catégorie 2 et 27% à la catégorie 3. L'Institut n'est pas d'accord car il y a beaucoup plus de chances qu'aucune information ne soit indiquée sur une fiche de travail lorsque aucune intervention n'était nécessaire, donc le 3e cas aura un impact plus important.

L'Institut estime qu'une hypothèse où aucune intervention n'était nécessaire dans 75% des cas où les fiches ne contiennent pas d'informations, est une estimation acceptable. Cela donne la répartition et la durée moyenne d'interventions suivantes:

	Pourcentage	Durée
Installation NTP	53%	20 minutes
Intervention du technicien	15%	20 minutes
Test de la ligne + Pas d'intervention nécessaire	32%	5 minutes
<b>Durée moyenne d'intervention</b>		<b>15,2 minuten</b>

Ce qui donne les tarifs suivants:

	New tariffs		Reviewed by BGC		Initial proposition	
	RC	WOV	RC	WOV	RC	WOV
<b>Activation without visit</b>	25,44	40,98	25,44	40,98	25,44	40,98
<i>Activation with visit</i>	73,8	81,49	73,8	81,49	73,8	81,49
<i>Telecom Install together with visit</i> <sup>3</sup>	18,13	18,13	20,74	20,74	24,75	24,75
<b>Additional fee for with visit</b> <sup>4</sup>	66,49	58,64	69,1	61,25	73,11	65,26

Le tarif "Additional Fee for with visit" contient des coûts additionnels par rapport à "Activation without visit", donc tous les coûts supplémentaires liés aux déplacements, à l'installation de NTP, à l'interconnexion, aux tests nécessaires lorsque le processus de vérification NTP a démontré qu'une visite chez le client est nécessaire.

Il est demandé à Belgacom de poursuivre l'adaptation de l'e-tic de sorte que la catégorie 4 ne soit plus possible à l'avenir et qu'un technicien soit obligé de fournir les informations nécessaires lorsqu'il effectue une visite chez le client. C'est la seule façon de donner suffisamment de transparence aux opérateurs alternatifs.

L'Institut demande à Belgacom de fournir des statistiques bimestrielles sur la base de l'e-tic à l'Institut. Ces statistiques bimestrielles contiennent au moins les données suivantes:

- le nombre total d'installations effectuées

<sup>2</sup> 73% = 5% / (2% + 5%)

<sup>3</sup> Les prix pour "Telecom Install together with visit" sont repris dans la décision à titre informatif mais n'apparaissent pas séparément dans l'offre de référence dans le cas de BRUO RC et BROBA WoV. Elle contient uniquement les coûts pour les interventions effectués au domicile du client comme l'installation de NTP, l'interconnexion, les tests,... Ces interventions sont mises à l'échelle sur la base de leur fréquence.

<sup>4</sup> Le tarif "Additional Fee for with visit" est obtenu en additionnant "Activation with visit" et "Telecom Install together with visit" et en déduisant "Activation without visit".

- la répartition des fiches entre les catégories définies ci-dessus

Si les statistiques fournies diffèrent fortement des pourcentages utilisés par l'Institut, une modification tarifaire peut être proposée afin de remplir l'obligation d'orientation sur les coûts imposée à Belgacom.

La Plate-forme appuie la communication bimestrielle des statistiques. Ces données sont essentielles pour évaluer la qualité du nouveau processus et l'interrogation de l'utilisateur final, pour améliorer les prévisions et pour garantir que seules les visites nécessitant un NTP soient portées en compte. C'est pourquoi l'Institut demande à Belgacom de mettre suffisamment d'informations à la disposition de chacun des OLO séparément concernant leurs propres statistiques.

## **INSTALLATIONS VIA REPAIR**

Dans la décision du 4 septembre 2007 concernant les "one time fees", l'Institut a écrit :

*Si des problèmes surviennent au cours de l'activation et qu'une intervention s'avère néanmoins nécessaire chez le client, Belgacom aura le droit de facturer le **tarif "with customer visit"**. Du reste, l'OLO a, en théorie, la possibilité de le vérifier via son client.*

Belgacom a signalé à l'Institut qu'il existe des coûts de réparation supplémentaires par rapport aux coûts que l'Institut a pris en compte étant donné qu'une analyse additionnelle doit être réalisée par le service de réparation. Selon Belgacom il doit être tenu compte des éléments de coûts supplémentaires suivants :

- analyse par le repair helpdesk
  - réception de la plainte par le first line helpdesk
  - analyse de la plainte
  - dispatching
  - suivi du ticket par le second line helpdesk
- différents techniciens en repair et en provisioning
- visite supplémentaire du LEX pour BRUO puisque dans le cadre de l'installation sans visite chez le client, un nombre restreint d'actions ont seulement été entreprises dans le LEX en comparaison d'une installation avec visite chez le client
- établir et conclure un work order additionnel
- facturation séparée des installations avec visite chez le client effectuées via repair

La proposition de Belgacom entraîne les coûts supplémentaires suivants en cas d'une installation avec visite chez le client effectuée via repair.

	<b>BRUO RC</b>	<b>BROBA ADSL without voice</b>
Additional fee for Telecom Installation (installation with visit)	66,49	58,64
Extra costs in case a need for installation with visit was detected during repair	34,78	32,90
<b>Additional fee for Telecom Installation detected during repair</b>	<b>101,27</b>	<b>91,54</b>

Ces coûts supplémentaires sont inclus dans l'addendum NTP du 21 mars 2008 (voir annexe).

L'IBPT a examiné la proposition de Belgacom pour vérifier si le principe de l'orientation sur les coûts a été respecté. L'Institut marque son accord sur la proposition de Belgacom.

Belgacom remarque pendant la consultation que dans 6% seulement des cas, une installation via repair est fournie. Cela indique que la double vérification de la présence d'un NTP chez l'utilisateur final fonctionne.



La Plate-forme n'est pas d'accord avec l'imputation de ces coûts de réparation supplémentaires parce que ceux-ci sont dus uniquement aux inefficacités de Belgacom. Belgacom décide sur la base de ses propres informations internes si une visite est nécessaire et les coûts supplémentaires sont la conséquence d'une gestion inefficace de la base de données par Belgacom. Les OLO estiment qu'ils ne doivent pas payer pour cette inefficacité et que seule la différence entre le tarif avec et sans visite chez le client est justifiée.

L'IBPT estime que ces coûts sont justifiés et que l'OLO peut lui-même éviter ces coûts par une bonne interrogation de l'utilisateur final.

## **STRUCTURE TARIFAIRE**

Dans leurs réactions à la consultation, les opérateurs alternatifs demandent un aperçu clair des tarifs facturés aux opérateurs alternatifs.

Dans le cas d'une installation sans visite chez le client, les tarifs orientés sur les coûts suivants sont d'application:

<b>Activation without customer visit</b>	
BRUO Raw Copper	<b>25,44</b>
BROBA II ADSL wov	<b>40,98</b>

Dans le cas d'une installation avec visite chez le client, les tarifs orientés sur les coûts suivants sont facturés en plus des tarifs sans visite chez le client indiqués ci-dessus:

<b>Additional fee for with visit</b>	
BRUO Raw Copper	<b>66,49</b>
BROBA II ADSL wov	<b>58,64</b>

Aucun coût supplémentaire ne peut être facturé pour NTP, l'interconnexion et autres car ceux-ci sont déjà inclus dans le tarif ci-dessus.

Si la nécessité d'une visite chez le client n'est constatée que pendant la phase de réparation, les tarifs orientés sur les coûts suivants sont facturés en plus des tarifs sans visite chez le client indiqués ci-dessus:

<b>Additional fee for with visit Detected during repair</b>	
BRUO Raw Copper	<b>101,27</b>
BROBA II ADSL wov	<b>91,54</b>

## **APPLICATION DE LA DECISION**

La décision ci-dessus aborde des éléments devant être observés afin d'harmoniser l'addendum « NTP processus » aux obligations réglementaires à respecter par Belgacom.

La présente décision a force contraignante pour Belgacom, conformément aux dispositions légales applicables. Les addenda sur la base desquels a été formulée la présente décision doivent être adaptés intégralement aux remarques contenues dans la présente décision.

L'Institut estime qu'un délai d'un mois après notification de la présente décision à Belgacom est raisonnable pour apporter ces adaptations à l'offre de référence.

## **VOIES DE RECOURS**

Conformément à la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges, vous avez la possibilité d'interjeter appel de cette décision devant la cour d'appel de Bruxelles, Place Poelaert 1, B-1000 Bruxelles dans un délai de soixante jours à compter de la notification de celle-ci. L'appel est formé 1° par acte d'huissier de justice signifié à partie; 2° par requête déposée au greffe de la juridiction d'appel en autant d'exemplaires qu'il y a de parties en cause; 3° par lettre recommandée à la poste envoyée au greffe; 4° par conclusions à l'égard de toute partie présente ou représentée à la cause. Hormis les cas où il est formé par conclusions, l'acte d'appel contient, à peine de nullité, les indications de l'article 1057 du code judiciaire.

M. VAN BELLINGHEN  
Membre du Conseil

G. DENEFF  
Membre du Conseil

C. RUTTEN  
Membre du Conseil

E. VAN HEESVELDE  
Président du Conseil

<h2>Addendum to BRUO</h2> <h3>Annex G1 Basic SLA, Annex H price list and Main Body</h3>
---

The present addendum is published in accordance with the BIPT decision on SLA & Forecasting of 21 November 2007, and with the BIPT decision on One-time fees of 20 September 2007. It has been communicated to the Belgian Institute for Postal Services and Telecommunications on 20 February 2008.

The sections of the BRUO, which are impacted by this Addendum, are indicated in the subsequent paragraphs.

This Addendum is effective as of 22 February 2008.

Remark: Belgacom will introduce a claim before the Court of Appeal of Brussels requesting that said BIPT decision on SLA & Forecasting is declared void.

Without prejudice to negotiations between the parties, the offer contained in this present addendum shall be withdrawn from the BRUO offer and from the BRUO Contract in the event that the above-mentioned recourse before the Court of Appeal of Brussels would be successful.

Belgacom also reserves the right either to claim damages or to apply retroactively the tariffs and conditions included in its BRUO initial offer in the event that the recourse would be successful.

#### **1. BRUO Annex G1 Basic SLA**

In 4.3 Repair – Trouble Ticket Resolution Timer, the following paragraph § 34

*This timer is not subject to this Service Level Agreement in the following cases:*

- *An appointment (if absolutely needed) is not accepted at the proposed date, in case of absence of the End-User at appointment date, in any case of incomplete or incorrect information to be provided by the Beneficiary with relevance for the repair process.*
- *Limitation/degradation of service due to spectrum management if Belgacom applied the correct rules*

**is replaced by the following § 34 a, b and c:**

a. This timer is not subject to this Service Level Agreement in the following cases:

- An appointment (if absolutely needed) is not accepted at the proposed date, in case of absence of the End-User at appointment date, in any case of incomplete or incorrect information to be provided by the Beneficiary with relevance for the repair process.
- Limitation/degradation of service due to spectrum management if Belgacom applied the correct rules
- all cases listed below in point b

b. When the provisioning process – as described in Appendix A: "NTP process for Provide New Raw Copper orders" of the BRUO Main Body - allowed to determine that the installation of a NTP by a Belgacom technician was not required, in case the trouble covered by the Trouble Ticket was due to the absence of the Network Termination Point, the repair timer for a newly installed Raw Copper line will be equal to:

- the difference between the Raw Copper and Shared pair provisioning timer as defined in the section 4.2.3. "Total provisioning timer" of this document, for the 4 months following the start of the NTP process.

-the difference between the with and without customer visit provisioning timer as defined in the section 4.2.3. "total provisioning timer" of this document, 4 months after the start of the NTP process.

c. If an appointment is needed at the end-user address, the repair timers will only apply if the Beneficiary specifies in the Trouble Ticket its end-user availability.

## **2 BRUO Annex H pricing**

In 5. Installation fees, the following section 5.1 paragraphs 8 to 12:

8. This is the activation fee for the Service on a single line. No difference will be made between the active and the non active loops.

<b>Activation fee</b>	<b>Price</b>
Raw Copper (with customer visit)	€ 86,955
Shared Pair (without customer visit)	€ 35,31

<b>Additional fee for Telecom installation</b>	<b>Price</b>
Shared Pair	€ 38,88

9. The above-mentioned Activation fee for Raw Copper includes a certain percentage of the NTP installation and hardware costs, following allocation rules approved by the BIPT.
10. An activation fee for Raw Copper without customer visit will be created once the NTP process will be in place. In parallel, the activation fee for Raw Copper with customer visit will be reviewed at the same time.
11. In case of request by the Beneficiary of a Telecom Installation together with the Activation of a Shared pair service without customer visit, the fee for Telecom Installation is added to the Activation Fee.
12. The fee for the Telecom Installation Shared Pair includes the Splitter installation, travel to the end-user and hardware costs.

### **is replaced by:**

8. This is the activation fee for the Service on a single line. No difference will be made between the active and the non active loops.

<b>Activation fee without Customer Visit</b>	<b>Price</b>
Raw Copper	€ 25,44
Shared Pair	€ 35,31

<b>Additional fee for Telecom installation</b>	<b>Price</b>
Raw Copper	€ 73,10
Shared Pair	€ 38,38

9. In case of request by the Beneficiary of a Telecom Installation together with the Activation, the Additional fee for Telecom Installation is added to the Activation Fee without Customer Visit.
10. If an activation without customer visit of a Raw Copper line is ordered, and during the activation process of the line Belgacom finds that a customer visit is required – according to the process as described in the Appendix A: “NTP process for provide new Raw Copper orders” of the BRUO Main Body – the additional fee for Telecom Installation will be added to the Activation fee without Customer Visit, independently of the request of the Beneficiary.
11. If during a repair action performed by Belgacom on a newly installed Raw Copper line, when the provisioning process - described in the Appendix A: “NTP process for Provide New Raw Copper orders” of the BRUO Main Body – allowed to determine that the installation of a NTP by a Belgacom technician was not necessary, in case the trouble covered by the Trouble Ticket was due to the absence of the Network Termination Point, an additional fee for Telecom Installation detected during a repair action will be due. This fee will be invoiced on top of the Activation Fee without Customer Visit.

<b>Additional fee for Telecom installation detected during repair</b>	<b>Price</b>
Raw Copper	€ 108,12

12. The Additional fee for Telecom Installation Shared Pair includes the Splitter installation, travel to the end-user and hardware costs.  
The 2 Additional fees for Telecom Installation Raw Copper include the installation of the Network Termination Point, travel to the end-user and hardware cost.

### **3. BRUO Main Body**

**3.1.** In 2.1.3. Network Termination Point related to Raw Copper Loops or Sub-Loops, the following paragraph § 53

If no Network Termination Point is present on the loop or (Sub-)Loop, such Network Termination Point will be installed by Belgacom. This is automatically the case for small network adaptations (see § 2.1.1.4. above). New internal cabling must always, except when specified otherwise, be provided by Belgacom, or under his responsibility, if existing internal cabling is insufficient in capacity of free pairs or of poor quality

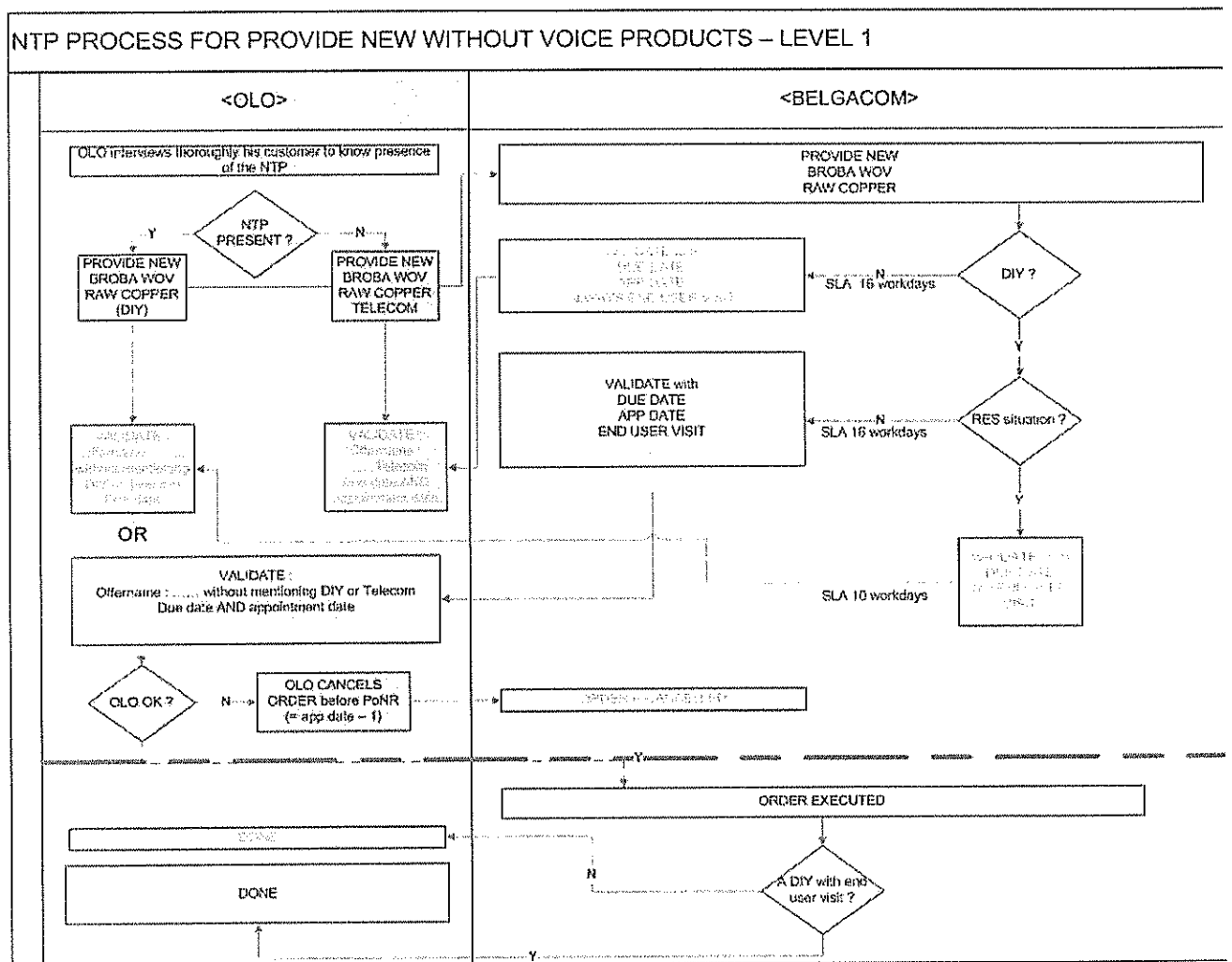
**is replaced by:**

If documentation shows that no Network Termination Point is present on the Raw Copper loop or (Sub-)Loop, such Network Termination Point will be installed by Belgacom. This intervention is referred to as Telecom Installation for Raw Copper. The process to define whether this type of intervention is required is described in the appendix A of this document: “NTP Process for Provide New Raw Copper orders”.

This is automatically the case for small network adaptations (see § 2.1.1.4. above), and the installation cost of the NTP is therefore included in the SNA fee. New internal cabling must always, except when specified otherwise, be provided by Belgacom, or under his responsibility, if existing internal cabling is insufficient in capacity of free pairs or of poor quality

**3.2.** The following Appendix A: “NTP Process for Provide New Raw Copper Orders” is added to the BRUO Main Body

Appendix A: NTP process for Provide New raw Copper orders



# Addendum to BROBA Main Body, Annex 5 Basic SLA and Annex 6 Pricing and Billing

## **NTP process**

### **1 Introduction**

The present addendum describes the impact of the introduction of the NTP process on the Belgacom Reference Offer for Bitstream Access, for the ADSL with voice service.

A similar addendum is proposed simultaneously to the BIPT in the framework of the BRUO offer.

The present addendum is published in accordance with the BIPT decision on SLA & Forecasting of 21 November 2007, and with the BIPT decision on One-time fees of 20 September 2007.

**Remark:** Belgacom will introduce a claim before the Court of Appeal of Brussels requesting that said BIPT decision on SLA & Forecasting is declared void.

Without prejudice to negotiations between the parties, the offer contained in this present addendum shall be withdrawn from the BROBA offer and from the BROBA Contract in the event that the above-mentioned recourse before the Court of Appeal of Brussels would be successful.

Belgacom also reserves the right either to claim damages or to apply retroactively the tariffs and conditions included in its BROBA initial offer in the event that the recourse would be successful.

### **2 Scope of this addendum**

The scope of this addendum is limited to the BROBA ADSL services.

### **3 Planning**

The new NTP process is applicable as from February 22<sup>nd</sup>, 2008. The present addendum becomes effective as from 22 February 2008.

### **4 Adaptation on BROBA documents**

The sections of the BROBA, which are impacted by this Addendum, are indicated in the subsequent paragraphs. Those adaptations refer to the BROBA 2007 offer.

#### BROBA Main Body

In 4.5, the footnote 5 must be replaced by :

“The Telecom installation of a BROBA ADSL with voice line consists of the installation of a full rate splitter (conventional splitter), the placement of maximum 20 meters cable after the introduction point and a RJ11 plug on which the End User can connect his modem.”

In 4.7, the §65 must be replaced by :

65. The provision of ADSL or Reach Extended ADSL2 on an existing End User line requires the installation of a modem or a modem/router at the End User side:

- For single line PSTN service, the Beneficiary will install a distributed splitter on the Belgacom Network Termination Point at End User site or a Full rate splitter between the Belgacom Network and the Network Termination Point at End User site.
- For ADSL and a single line ISDN service with Telecom installation, Belgacom will install a Full Rate splitter between the Belgacom Network and the Network Termination Point at the End User site. Belgacom is responsible up to the splitter-splitter included
- For ADSL and a single line ISDN service without Telecom installation, the Beneficiary will install a Full Rate splitter between the Belgacom Network and the Network Termination Point at the End User site. Belgacom is responsible up to the splitter-splitter excluded
- For line without voice, Belgacom will install a Network Termination Point in case the information of the Beneficiary or the documentation of Belgacom indicates that the NTP is not present. The process is further detailed in Appendix B: “NTP process for Provide New BROBA II without voice products”. This intervention will be called Telecom installation.

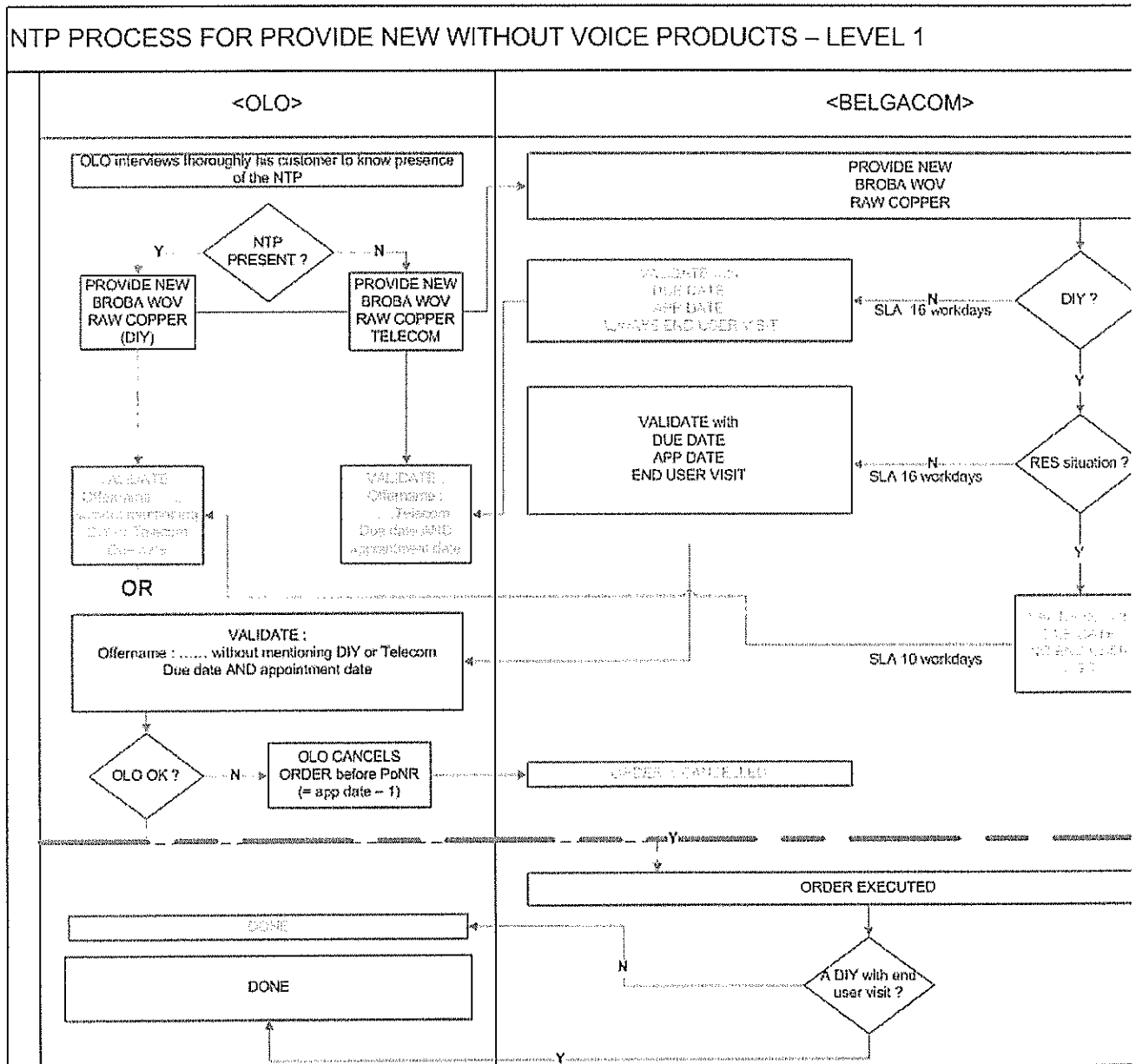
In 4.7, the §66 must be replaced by :

66. In case of Small Network Adaptation, if a Network Termination Point must be installed, it will be at no extra cost for the Beneficiary, as this cost is included in the SNA fee.

At the end of the document, the following document must be added as Appendix B:



Appendix B: NTP Process for Provide New BROBA II without voice



BROBA Annex 5 Basic SLA

In 4.2.1, the §33 must be replaced by :

33. This timer is not subject to this Service Level Agreement in the following cases:
- An appointment (if absolutely needed) is not accepted at the proposed date<sup>1</sup>, in case of absence of the End-User at appointment date, in any case of incomplete<sup>2</sup> or incorrect information to be provided by the Beneficiary with relevance for the repair process.
  - Limitation/degradation of service due to spectrum management if Belgacom applied the correct rules.

<sup>1</sup> The intervention on the End User line timer is not applicable in case appointment is scheduled with client on day later than d+1 or d+2. In this case, the timers will be applicable as from that date.

<sup>2</sup> Belgacom refers to Annex 5A “Improved SLA”, section 6 , for the complete set of information

- All cases covered by §34 hereafter.

	<b>Timer</b>
<b>Repair timer End User line</b> (to be respected by Belgacom)	Day of trouble ticket opening + 1 (before end of the following second working day)

In 4.2.1, the following §34 & 35 must be added :

34. For a newly installed BROBA ADSL without voice line, when the provisioning process - described in the Appendix B: "NTP process for Provide New BROBA II without voice products" of the BROBA ADSL Main Body – allowed to determine that the installation of a NTP by a Belgacom technician was not necessary, in case the trouble covered by the Trouble Ticket was due to the absence of the Network Termination Point, the repair timer will be equal to the difference between the with and the without voice provisioning timers defined in the section 4.1.1.3 "Total Provisioning Timer" of this document.
35. If an appointment is needed at the end-user adress, the repair timers will only apply if the Beneficiary specifies in the Trouble Ticket its end-user availability.

In 6.3.1, the §50 must be replaced by :

50. Interruptions of service which last more than the timers defined in Section 4.2.1 "Repair Timer on the End-User line", §33 & 34, and are the fault of Belgacom shall entitle the Beneficiary to a reimbursement of the rental fee corresponding to the duration of the interruption, provided he cannot claim compensation due to a case of "force majeure" where Belgacom is unable to establish the connection or repair the breakdown within the agreed timeframe. In these cases, Belgacom shall notify the Beneficiary of the timeframe in which his request will probably be carried out. The timeframe taken into consideration for calculating the reimbursement amount goes from the day that the interruption is reported up to and including the day that service is restored.

## BROBA Annex 6 Pricing and Billing

The section 1.2.1.3 must be replaced by :

### *1.2.1.3. Activation Fee of ADSL Service on an End User Line*

<b>Activation Fee per line without Customer Visit</b>	<b>Price</b>
Activation fee for BROBA II ADSL with voice	€46,09
Activation fee for BROBA II ADSL without voice	€40,98

- 4 The activation fees are inclusive the price of the activation of the first VC on the End User Line.

<b>Additional fee for Telecom Installation</b>	<b>Price</b>
BROBA II ADSL with voice	€ 38,88
BROBA II ADSL without voice	€ 65,26

- 5 In case of request by the Beneficiary of a Telecom Installation together with the Activation of an End User Line, the additional fee for Telecom installation is added to the Activation Fee without Customer Visit.

- 6 If an activation for BROBA ADSL without voice without visit is ordered but that during the activation process of the line, Belgacom finds that a customer visit is required, according to the process described in the Appendix B: "NTP process for Provide New BROBA II without voice products" of the BROBA ADSL Main Body, the additional fee for Telecom installation will be added to the Activation Fee without Customer Visit, independently of the initial request of the Beneficiary.
- 7 If during a repair action performed by Belgacom on a newly installed BROBA ADSL without voice line, when the provisioning process - described in the Appendix B: "NTP process for Provide New BROBA II without voice products" of the BROBA ADSL Main Body - allowed to determine that the installation of a NTP by a Belgacom technician was not necessary, in case the trouble covered by the Trouble Ticket was due to the absence of the Network Termination Point, an additional fee for Telecom Installation detected during a repair action will be due. This fee will be invoiced on top of the Activation Fee without Customer Visit.

<b>Additional fee for Telecom Installation detected during repair</b>	<b>Price</b>
BROBA II ADSL without voice	€ 98,37

- 8 The additional fee for the Telecom installation on Broba II with voice end-user line includes the Splitter installation, travel to the end-user and hardware costs.
- 9 The 2 additional fees for the Telecom installation on Broba II without voice end-user line include the Network Termination Point installation, travel to the end-user and hardware costs.

--- end of text ---