



**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN EN
TELECOMMUNICATIE**

**ONTWERPBESLUIT VAN DE RAAD VAN HET BIPT
VAN 16 APRIL 2008
MET BETREKKING TOT
HET “NTP PROCES” ADDENDUM**

PUBLIEKE VERSIE

Werkwijze om reacties op dit document te sturen

Antwoordtermijn: tot 7 mei 2008
Contactpersoon: Reinhard Laroy, IR-adviseur (02 226 88 22)
Antwoordadres per e-mail: reinhard.laroy@bipt.be

Reacties worden enkel elektronisch verwacht.

In het document moet duidelijk aangeduid worden wat confidentieel is.

Deze raadpleging heeft plaats overeenkomstig artikel 140 van de wet van 13 juni 2005

Inhoudsopgave

Introductie	3
HET ADDENDUM.....	3
BESLUIT VAN 4 SEPTEMBER 2007	3
PROCEDURE.....	4
Toepasselijk Reglementair kader	4
Kwalitatieve Aspecten	5
Kwantitatieve Aspecten.....	6
PERCENTAGE NTP INSTALLATIES.....	6
INSTALLATIES VIA REPAIR	6
Toepassing van het besluit.....	7
Beroepsmogelijkheden	7

BIJLAGE: BRUO/BROBA addendum – NTP proces (versie 21 maart 2008)

INTRODUCTIE

HET ADDENDUM

Op 20 februari 2008 heeft Belgacom via een Flash bericht een addendum over het nieuwe NTP proces voor BRUO en BROBA installaties gepubliceerd. Dit werd door de Raad van het BIPT aan Belgacom gevraagd in de beslissing van 4 september 2007 met betrekking tot de one time fees en de beslissing van 21 november 2007 over BRUO en BROBA SLA and Forecasting.

Het nieuwe proces is operationeel sinds 22 februari 2008.

BESLUIT VAN 4 SEPTEMBER 2007

De installaties zonder klantenbezoek worden in het besluit van 4 september 2007 met betrekking tot de one time fees als volgt omschreven:

Bij de nieuwe tarieven voor activering van dit type lijnen wordt er dus voortaan een onderscheid gemaakt tussen een activering "with customer visit" en een activering "without customer visit".

De notie "without customer visit" is van toepassing wanneer het gaat om een actieve lijn of een lijn die zonder specifieke technische interventie actief kan gemaakt worden, ook al is ze op dat ogenblik niet in gebruik. Een basisvereiste hiervoor is dat er een NTP aanwezig is bij de eindgebruiker. Op basis van een aantal vragen aan de eindgebruiker door de alternatieve operator en controle door Belgacom in haar eigen systemen kan de aanwezigheid van deze NTP gecontroleerd worden.

Dergelijke situatie doet zich bv. voor wanneer een OLO een bestaande telefonieklant overneemt van Belgacom. Dergelijke situatie kan zich echter ook voordoen op een niet-actieve lijn, bv. wanneer de klant van de OLO intrekt in een woning waar de vroegere eigenaar zijn telefonieabonnement heeft opgezegd. In dat geval is de lijn "niet actief", maar er is alle reden om aan te nemen dat de lijn technisch operationeel is.

Het is dus aan de OLO om, in de mate van het mogelijke, met zijn klant na te gaan welke situatie zich voordoet en de desbetreffende activering met of zonder klantenbezoek aan te vragen. Indien er tijdens activatie problemen opduiken en er toch een interventie bij de klant nodig is, dan heeft Belgacom het recht om het "with customer visit" tarief aan te rekenen. In theorie heeft de OLO overigens via zijn klant de mogelijkheid om dit te verifiëren.

De situatie 'with customer visit' doet zich dus voor als er effectief bij de klant wordt langs gegaan, in hoofdzaak om een NTP te installeren of te vervangen. Naargelang het type lijn is het in dergelijke situatie ook vaak noodzakelijk om een interventie te doen op KVD-niveau.

In de praktijk is het natuurlijk altijd mogelijk dat er toch een probleem is dat kan opgelost worden zonder dat dit een bezoek aan de eindklant noodzakelijk maakt. Het Instituut gaat er van uit dat dit echter uitzonderingen zullen zijn en dat, voor dit type lijnen, de vaststelling van problemen op de lijn het waarschijnlijk maakt dat interventies nodig zijn op zowel KVD-niveau als bij de eindklant.

Voor BROBA wv en Shared Pair gaat het uiteraard om actieve lijnen waarop een Belgacom signaal aanwezig is. In principe zou dergelijke lijn zonder problemen moeten kunnen geactiveerd worden. In de praktijk zullen zich hier natuurlijk ook soms uitzonderingen voordoen die toch bijkomende interventies vereisen. Vermits het hierbij echter gaat om zeer kleine aantallen stelt het Instituut voor om deze uitzonderingen via een uplift in het tarief 'without customer visit' in rekening te brengen en dus geen tarief 'with customer visit' te voorzien.

PROCEDURE

Belgacom heeft op 20 februari 2008 bij het BIPT een voorstel ingediend.

Het Instituut heeft omtrent dit voorstel een pre-consultatie georganiseerd van 25 februari tot 7 maart 2008, waarop een antwoord kwam van Mobistar. Deze reacties werden op 17 maart met Belgacom besproken. Belgacom heeft een aangepast addendum ingediend op 21 maart 2008 (zie bijlage 1).

Het Instituut heeft op basis van de reacties van de sector en zijn eigen inzichten een ontwerpbesluit opgesteld dat nu ter consultatie aan de sector wordt voorgelegd.

Daarna zal het Instituut de reacties verwerken en een aangepaste versie van het ontwerpbesluit verzenden aan de gemeenschapsregulators volgens de principes uitgezet in het samenwerkingsakkoord.

TOEPASSELIJK REGLEMENTAIR KADER

Overeenkomstig artikel 59, § 2 en § 3, van de wet betreffende de elektronische communicatie, heeft het BIPT in het besluit van 10 januari 2008 betreffende de marktanalyse van markten 11 en 12/2003¹ de verplichting voor Belgacom tot publicatie van het referentieaanbod BRUO inzake ontbundelde toegang en het referentieaanbod BROBA inzake toegang tot binair debiet gehandhaafd.

De verplichting tot publicatie van een referentieaanbod wordt door de wet als volgt geformuleerd:

Art. 59 § 2. Wanneer voor een exploitant verplichtingen inzake non-discriminatie gelden, kan het Instituut van die exploitant eisen dat hij een referentieofferte publiceert die voldoende gespecificeerd is om te garanderen dat de ondernemingen niet behoeven te betalen voor faciliteiten die voor de gewenste dienst niet nodig zijn. Daarin wordt een beschrijving gegeven van de betrokken offertes, uitgesplitst in diverse elementen naar gelang van de marktbehoeften, en van de daaraan verbonden eisen en voorwaarden, met inbegrip van de tarieven.

§ 3 Onverminderd § 1 kan het Instituut de operatoren, die een verplichting hebben uit hoofde van artikel 61, § 1, lid 2, 1°, de verplichting opleggen om een referentieaanbod, zoals omschreven in § 2, te publiceren inzake interconnectie, volledig ontbundelde of gedeelde toegang tot het aansluitnetwerk of het partiële aansluitnetwerk, toegang tot een binair debiet, of een andere vorm van toegang, al naargelang van het type van toegang dat door de betreffende operator moet worden toegestaan

Het referentieaanbod moet voldoende gedetailleerd zijn zodat diegene die ontbundelde toegang of toegang tot binair debiet wenst niet hoeft te betalen voor netwerkbestanddelen of faciliteiten die hij niet nodig acht voor het verstrekken van zijn diensten. In het besluit van 10 januari 2008 wordt ook duidelijk vermeld welke elementen in het referentieaanbod opgenomen moeten worden.

Belgacom of elke begunstigde van het referentieaanbod kan wijzigingen voorstellen. Overeenkomstig artikel 59, § 4 van de wet betreffende de elektronische communicatie kan het BIPT het referentieaanbod op eigen initiatief en te allen tijde wijzigen om rekening te houden met de ontwikkeling van de Belgacom-aanbiedingen en de verzoeken van de alternatieve operatoren. De voorgestelde wijzigingen worden alleen met de toestemming van het BIPT aangebracht.

Zoals artikel 59, § 5, eerste lid, van de wet betreffende de elektronische communicatie voorschrijft, moet het referentieaanbod door het BIPT worden goedgekeurd voordat het gepubliceerd wordt.

Wanneer het BIPT zich akkoord verklaart met een bepaalde wijziging en deze niet onmiddellijk door Belgacom in het referentieaanbod wordt opgenomen, mag de begunstigde het betreffende referentieaanbod aanvullen aan de hand van de opmerkingen die het BIPT gepubliceerd heeft. In dat

¹ De markten 11 en 12/2003 staan sinds de nieuwe EC-aanbeveling van december 2007 bekend als de markten 4 en 5.

geval hebben de betreffende wijzigingen hetzelfde statuut als die welke door Belgacom zijn aangebracht.

KWALITATIEVE ASPECTEN

Referentie	Opmerkingen/Aanpassingen en rechtvaardiging
BROBA Annex 5 Art. 7	<p>Mobistar vraagt om de zin "This document is an evolving document that may be adapted and revised regularly." te schrappen.</p> <p>Het Instituut gaat niet akkoord. Belgacom is namelijk verplicht om haar non-discriminatieverplichting na te komen en dit document aan te passen indien er op retailvlak een betere dienstverlening geleverd wordt dan op wholesalevlak.</p>
BROBA Annex 5 Art. 10	<p>Belgacom moet net zoals in BRUO Annex G, de Belgacom holidays definiëren:</p> <p style="text-align: center;"><i>Belgacom holidays are 2 January and 26 December.</i></p>
BROBA Annex 5 Art. 35 + BRUO Annex G1 Art. 34	<p>Mobistar vraagt om artikel 35 als volgt aan te passen:</p> <p style="text-align: center;"><i>For a newly installed BROBA ADSL without voice line, when the provisioning process (...)</i></p> <p style="text-align: center;"><i>– allowed to determine that the installation of a NTP by a Belgacom technician was not necessary, the repair timer will be equal to:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <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, if during the repair process it appears that the trouble covered by the Trouble Ticket was due to the absence of the NTP,</i> • <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, if during the repair process it appears that the trouble covered by the Trouble Ticket was due to the absence of the NTP.</i> <p>Mobistar gaat akkoord dat de hersteltermijn gelijk is aan de installatietermijn indien er een NTP moet geïnstalleerd worden. Die paragraaf kan volgens hen misgeïnterpreteerd worden indien verkeerdelijk verondersteld wordt dat er geen NTP present is voor alle lijnen zonder Belgacom PSTN/ISDN en aldus de hersteltimer van 1 werkdag niet gerespecteerd moet worden.</p> <p>Belgacom gaat akkoord met de voorgestelde aanpassing, maar merkt wel op dat dit geen bijkomende bewijslast mag veroorzaken. De addenda werden aangepast met de formulering "in case the trouble covered by the Trouble Ticket was due to the absence of the Network Termination Point."</p>

KWANTITATIEVE ASPECTEN

PERCENTAGE NTP INSTALLATIES

In de huidige activeringstarieven worden kosten opgenomen voor de installatie van een NTP.

De huidige activeringstarieven 'with customer visit' voor BROBA wov, BROBA SDSL en Raw Copper vergoeden de installatie, de verplaatsing naar de eindklant en de kost van een bepaald percentage aan NTP installaties.

Om er zeker van te zijn dat de kosten die Belgacom maakt volgens de principes van kostoriëntatie gerecupereerd worden en er dus niet teveel of te weinig NTP installaties in rekening gebracht worden is het echter belangrijk dat er voldoende transparantie is over het al dan niet uitvoeren van een NTP installatie.

Het Instituut gaat voorlopig akkoord om de door Belgacom voorgestelde **VERTROUWELIJK** te hanteren, maar vraagt aan Belgacom om maandelijkse statistieken op basis van de e-tic aan het Instituut te verstrekken. Deze maandelijkse statistieken bevatten volgende gegevens:

- het totaal aantal uitgevoerde installaties
- het aantal e-tic fiches waarbij de installateur de gegevens m.b.t. de NTP installatie ingevuld heeft
- het percentage uitgevoerde NTP installaties volgens de e-tic fiches

Indien de verstrekte statistieken sterk afwijken van de voorgestelde **VERTROUWELIJK** zal Belgacom door het BIPT verplicht worden om de tarieven aan te passen om de aan Belgacom opgelegde verplichting tot kostoriëntatie na te komen.

Indien de eerste relevante opleveringsstatistieken midden april 2008 of midden mei 2008 een sterk afwijkend percentage aangeven zal het Instituut alsnog aan Belgacom een ander percentage opleggen in het definitieve besluit.

INSTALLATIES VIA REPAIR

In het besluit van 4 september 2007 met betrekking tot de one time fees heeft het Instituut geschreven:

*Indien er tijdens activatie problemen opduiken en er toch een interventie bij de klant nodig is, dan heeft Belgacom het recht om het **"with customer visit" tarief** aan te rekenen. In theorie heeft de OLO overigens via zijn klant de mogelijkheid om dit te verifiëren.*

Belgacom heeft aan het Instituut opgemerkt dat er bijkomende herstelkosten zijn dan diegene waar het Instituut mee heeft rekening gehouden omdat er additioneel een analyse door de repair-dienst moet gebeuren. De volgende bijkomende kostenelementen moeten volgens Belgacom in rekening genomen worden:

- analyse door repair helpdesk
 - reception 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
- bijkomend bezoek aan de LEX voor BRUO want als onderdeel van installatie zonder klantenbezoek werden er maar een beperkt aantal handelingen in de LEX ondernomen in vergelijking met een installatie met klantenbezoek
- openen en afsluiten van een bijkomend work order
- afzonderlijke facturatie van installaties met klantenbezoek die via repair gebeuren

Het voorstel van Belgacom leidt tot volgende bijkomende kosten indien een installatie met klantenbezoek via repair verloopt.

	BRUO RC	BROBA ADSL without voice
Additional fee for Telecom Installation (installation with visit)	73.10	65.26
Extra costs in case a need for installation with visit was detected during repair	34.78	32.90
Additional fee for Telecom Installation detected during repair	107.88	98.16

Deze bijkomende kosten zijn opgenomen in het NTP addendum van 21 maart 2008 (zie bijlage).

Het BIPT heeft het voorstel van Belgacom onderzocht om na te gaan of het principe van kostoriëntatie gerespecteerd werd. Het Instituut gaat akkoord met het voorstel van Belgacom.

TOEPASSING VAN HET BESLUIT

Het bovenstaande besluit reikt elementen aan die gevolgd moeten worden om het referentieaanbod in overeenstemming te brengen met de reglementaire verplichtingen die Belgacom dient na te leven.

Dit besluit is, overeenkomstig de toepasselijke wettelijke bepalingen, bindend voor Belgacom. De addenda op grond waarvan dit besluit werd opgesteld, moet integraal worden aangepast aan de opmerkingen in dit besluit.

Het Instituut acht een termijn van één maand na kennisgeving van dit besluit aan Belgacom redelijk om deze aanpassingen in het referentieaanbod door te voeren.

BEROEPSMOGELIJKHEDEN

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

M. VAN BELLINGHEN
Lid van de Raad

G. DENEFF
Lid van de Raad

C. RUTTEN
Lid van de Raad

E. VAN HEESVELDE
Voorzitter van de Raad

<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.

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

Additional fee for Telecom installation	Price
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.

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

Additional fee for Telecom installation	Price
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.

Additional fee for Telecom installation detected during repair	Price
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

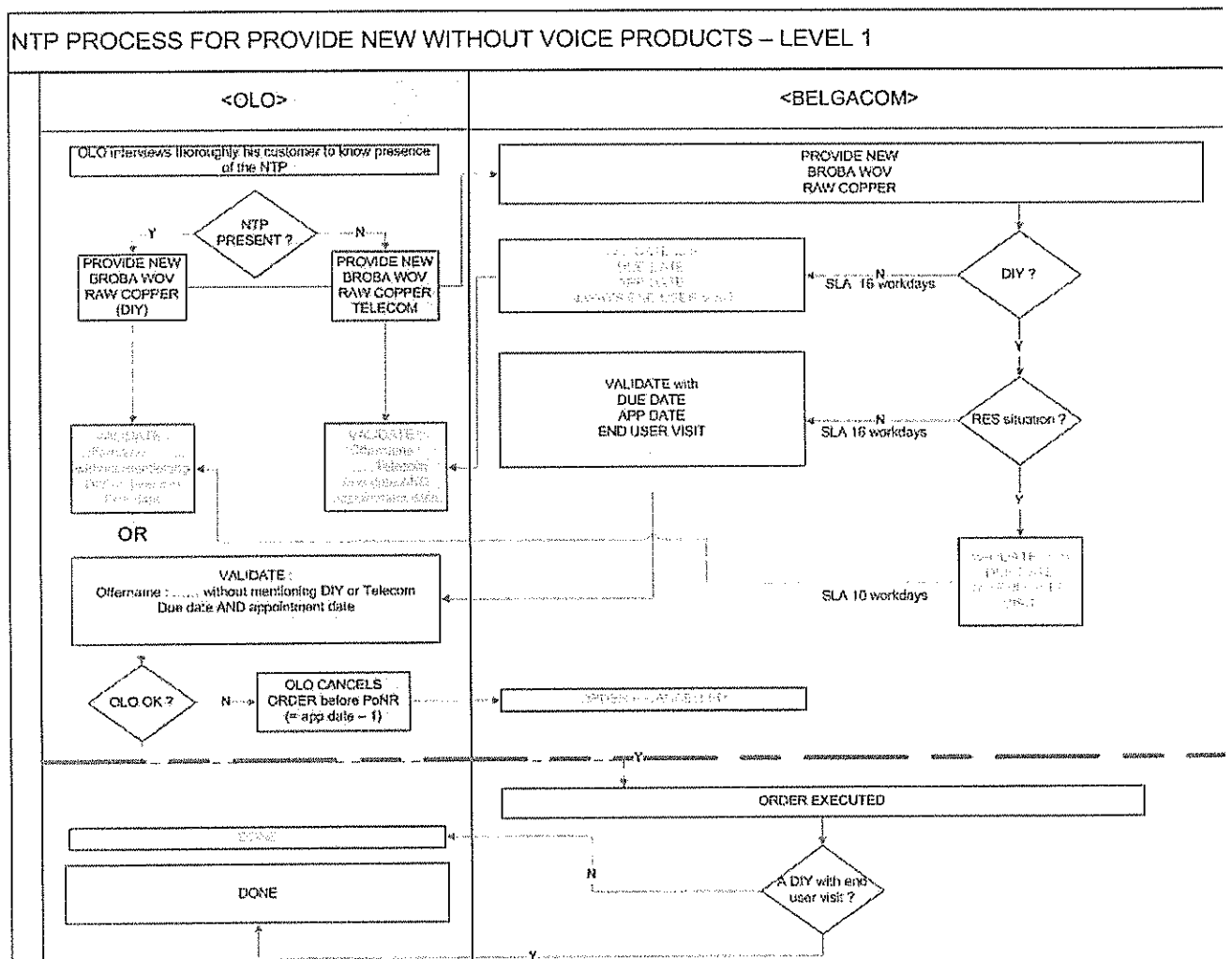
is replaced by:

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 22nd, 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:

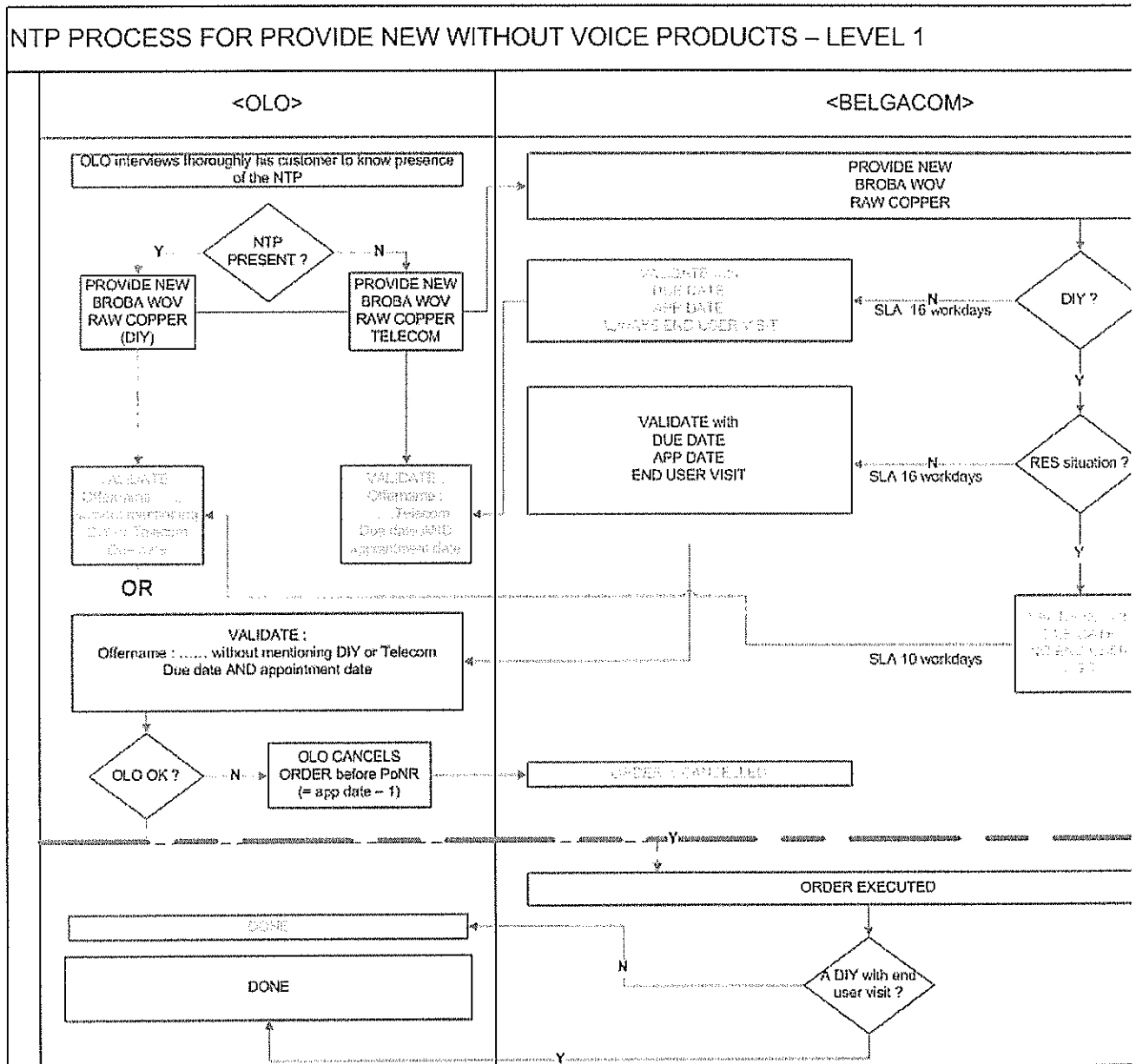
- For single line PSTN service, the Beneficiary will install a distributed splitter on the Belgacom Network Termination Point at End User site or a Full rate splitter between the Belgacom Network and the Network Termination Point at End User site.
- For ADSL and a single line ISDN service with Telecom 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 date¹, in case of absence of the End-User at appointment date, in any case of incomplete² 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.

¹ 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.

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

- All cases covered by §34 hereafter.

	Timer
Repair timer End User line (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

Activation Fee per line without Customer Visit	Price
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.

Additional fee for Telecom Installation	Price
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.

Additional fee for Telecom Installation detected during repair	Price
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 ---