

Ontwerpbesluit van de Raad van het BIPT betreffende de herziening van de SLA's en de compensatieberekening binnen de BRUO, Bitstream xDSL en Bitstream Fiber GPON referentieaanbiedingen van Proximus

Hoe kunt u reageren op dit document?

Tot **1 oktober 2021**

Enkel via e-mail naar consultation.sg@bipt.be

Met de referentie **CONSULT-2021-C8**

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

Antwoorden dienen elektronisch te worden verzonden naar het opgegeven adres.

Voeg dit [formulier als eerste blad](#) bij uw antwoord a.u.b.

Uw opmerkingen zouden moeten verwijzen naar de paragrafen en/of tekstgedeelten waarop ze betrekking hebben en duidelijk aangeven wat vertrouwelijk is.

INHOUDSOPGAVE

1.	Inleiding	4
1.1.	Notatie en terminologie	4
2.	Procedure	5
2.1.	Nationale raadpleging	5
2.2.	Advies van de Belgische Mededingingsautoriteit	5
2.3.	Samenwerking met de mediaregulatoren	5
2.4.	Europese raadpleging	6
3.	Juridische basis	7
4.	Introductie tot de SLA's, compensatieberekening en onderliggende technologieën	10
4.1.	Terminologie	11
4.2.	Algemene reacties	11
4.3.	Kenmerken van de onderliggende technologie op de processen	12
5.	Herziening van de SLA's en de bijhorende compensatie	15
5.1.	De SLA "First Time Right"	15
5.2.	De Basic SLA Repair	26
5.3.	De ISLA Premium en Enhanced Repair	28
5.4.	De SLA Interface Availability	31
5.5.	De SLA Useless End-User Visit (Provisioning en Repair)	34
5.6.	De SLA Wrongful Repair Request	35
5.7.	De SLA Appointment Kept	38
5.8.	De SLA Technically Executed	40
5.9.	De SLA Slot Availability	41
6.	Herziening van de compensatieberekening	43
6.1.	Introductie	43
6.2.	Analyse	44
6.3.	Conclusie	45
7.	Andere punten	46
8.	Besluit, inwerkingtreding, beroepsmogelijkheden en handtekeningen	48
8.1.	Besluit en inwerkingtreding	48
8.2.	Beroepsmogelijkheden	49
8.3.	Ondertekening	49

Deel I. Juridische en methodische aspecten

1. Inleiding

1. Op 30 juni 2020 ontving het BIPT van Proximus het voorstel tot aanpassing van de BRUO, Bitstream xDSL en Bitstream GPON referentieaanbiedingen met als titel "Update on SLAs and compensations", hierna het "SLA Review" addendum genoemd.
2. Dit voorstel tot aanpassing was het onderwerp van een consultatie van de sector dewelke liep van 9 juli 2020 tot 11 september 2020. Gezien het voorstel van aanpassing van Proximus niet alle bestaande SLA's omvatte, stelde het BIPT ook nog een vragenlijst op betreffende de huidige werking van de SLA's met hun compensaties en de berekenings- en aanvraagprocedure van deze compensaties.
3. Het BIPT ontving een reactie van de volgende operatoren:
 - 3.1. Edpnet;
 - 3.2. Colt;
 - 3.3. Orange Belgium;
 - 3.4. Telenet
4. Op basis van deze reacties en haar eigen analyse, verstuurde het BIPT vervolgens een dataverzoek naar Proximus betreffende onder andere de installaties, reparaties, incidenten, compensaties, uit de periode oktober 2019 tot en met september 2020. De antwoorden op deze vragen en de opgevraagde brutogegevens die Proximus daarna bezorgde, dienden als basis voor het opstellen van dit ontwerpbesluit, dewelke nu ter raadpleging aan de sector wordt voorgelegd.

1.1. Notatie en terminologie

5. Met betrekking tot de verwijzingen in dit besluit naar de artikelen en delen van het BRUO en Bitstream xDSL referentieaanbod van Proximus verwijst dit besluit de lezer naar de versie van het BRUO en Bitstream xDSL referentieaanbod van 17 juni 2020¹, dewelke werd goedgekeurd door het BIPT.
6. Met betrekking tot de verwijzingen in dit besluit naar de artikelen en delen van het Bitstream GPON referentieaanbod van Proximus verwijst dit besluit de lezer naar de versie van het Bitstream GPON referentieaanbod van 03 juli 2020², dewelke werd goedgekeurd door het BIPT.

¹ https://www.proximus.be/wholesale/en/id_bitstream_xdsl/public/access/regulated-services/bitstream-xdsl.html

² https://www.proximus.be/wholesale/en/id_bitstream_fiber_gpon/public/access/regulated-services/bitstream-fiber-gpon.html

2. Procedure

2.1. Nationale raadpleging

7. 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).
8. 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".
9. De nationale raadpleging **liep van XXXX**.
10. De bijdragen werden samengevat in **bijlage X**.

2.2. Advies van de Belgische Mededingingsautoriteit

11. 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.
12. Er werd een ontwerpbesluit voorgelegd aan de Belgische Mededingingsautoriteit (hierna: "BMA") op **XXX**.

2.3. Samenwerking met de mediaregulatoren

13. Artikel 3 van het samenwerkingsakkoord³ voorziet in de raadpleging door een reguleringsinstantie van de andere reguleringsinstanties voor elk ontwerpbesluit betreffende de elektronische-communicatienetwerken.
14. 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 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

³ 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 (hierna het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006).

waarbinnen zij kunnen vragen dat de gewijzigde ontwerpbeslissing aanhangig wordt gemaakt bij de CRC.

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

2.4. Europese raadpleging

17. 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.
18. 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].
19. Het besluit van de Europese Commissie is als bijlage [later in te vullen] opgenomen.

3. Juridische basis

20. De wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (hierna de wet van 13 juni 2005) bepaalt dat de operatoren die op een markt over een sterke machtspositie beschikken na afloop van de analyse van deze markt (onder andere) verplichtingen inzake toegang, non-discriminatie, kostenbasing en transparantie opgelegd kunnen krijgen.⁴
21. De beslissing van 29 juni 2018 betreffende de analyse van de markten voor breedband en televisieomroep heeft het geheel van deze maatregelen opgelegd aan Proximus. Die beslissing is genomen door de Conferentie van Regulators voor de elektronische communicatiesector (CRC) op basis van artikel 3 van het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006. Krachtens artikel 6 van dit samenwerkingsakkoord is het BIPT verantwoordelijk voor de uitvoering van de beslissing van de CRC van 29 juni 2018 voor wat betreft de elementen die tot zijn bevoegdheid behoren.⁵
22. Dit ontwerpbesluit wordt aangenomen in uitvoering van de CRC beslissing van 29 juni 2018 betreffende de analyse van markten voor breedband en televisieomroep (hierna het CRC besluit van 29 juni 2018) en brengt de verplichtingen inzake toegang, transparantie en non-discriminatie ten uitvoer. Een dergelijke uitwerking is noodzakelijk om ervoor te zorgen dat de verplichtingen effectief zijn en zodat de naleving van de non-discriminatieverplichting kan verzekerd worden.
23. Het gebruik van een marktanalyse als kaderbeslissing, alwaar de maatregelen die opgelegd worden aan de operator met een sterke machtspositie algemeen omschreven worden, is in het verleden reeds aanvaard door het Hof.⁶ Het logische gevolg hiervan is dat deze principiële verplichtingen uitgewerkt kunnen en moeten worden door verdere beslissingen.
24. De vier hierboven aangehaalde verplichtingen vullen elkaar aan. Het BIPT let er daarom op elke praktijk te controleren die een bron van discriminatie zou zijn of die de toegang van sommige operatoren tot de markt zou beperken, met name via de controle van de referentieaanbiedingen.
25. Het CRC besluit van 29 juni 2018 benadrukt verder dat een continue actualisering van het referentieaanbod noodzakelijk is en wijst op de bevoegdheid van het BIPT om aanpassingen aan het referentieaanbod op te leggen:

« Het referentieaanbod moet up-to-date gehouden worden door zijn auteur, meer bepaald wat betreft de technische ontwikkelingen en, in het algemeen, naar aanleiding van de evolutie van de elementen die het aanbod uitmaken. De operator met een sterke machtspositie moet geregeld de in het referentieaanbod verstrekte informatie controleren op nauwkeurigheid. Hij moet ze corrigeren indien ze onvolledig is geworden of niet meer klopt of indien ze de lezer kan misleiden. Zodra de auteur van het referentieaanbod vaststelt dat het aanbod achterhaald

⁴ Overeenkomstig artikel 58 – 62 van de wet van 13 juni 2005.

⁵ Art. 6 samenwerkingsakkoord: "De regulerende instantie die de ontwerpbeslissing had voorgelegd, staat in voor de verdere uitvoering van de beslissing van de CRC. Deze regulerende instantie informeert de andere regulerende instanties die zijn opgesomd in artikel 2, 2^o, van dit samenwerkingsakkoord over de maatregelen die genomen werden ter uitvoering van de beslissing van de CRC."

⁶ Brussel, 7 mei 2009, 2008/AR/787, punt 265.

is of de informatie erin niet meer klopt/fout is, moet hij dit updaten of corrigeren binnen een redelijke termijn.

Het BIPT kan op elk moment verplichten om het referentieaanbod te wijzigen of bijkomende elementen te publiceren meer bepaald om rekening te houden met de evolutie van de aanbiedingen van de operator met een sterke machtspositie en de verzoeken van de alternatieve operatoren, op voorwaarde dat deze verzoeken gerechtvaardigd en evenredig zijn. »⁷

26. Proximus moet voorzien in een voldoende hoge mate van wholesale dienstverlening (door middel van Service Level Agreements) teneinde het risico te beperken dat het zijn wholesaleklanten zou discrimineren ten voordele van de eigen retailafdeling. De details betreffende de kwaliteitsniveaus, inclusief compensaties, moeten vastgelegd worden in het referentieaanbod overeenkomstig bijlage I "Beschrijving van het referentieaanbod" van het CRC besluit van 29 juni 2018.
27. Overeenkomstig het CRC besluit van 29 juni 2018 moet Proximus bovendien elk redelijk verzoek om een bepaald niveau van dienstverlening inwilligen met inachtneming van de meest strikte criteria.⁸
28. De verplichting tot het handhaven van SLA's is noodzakelijk om te kunnen verzekeren dat alternatieve operatoren een goede dienstkwaliteit kunnen leveren aan hun eindklanten. Het is nuttig om er hier aan te herinneren dat het niveau inzake efficiëntie van de alternatieve operatoren rechtstreeks afhankelijk is van de kwaliteit van de operationele processen van de wholesaleaanbiedingen. De kwaliteit van de diensten die Proximus levert is immers rechtstreeks waarneembaar door de klant zelf, waarbij deze laatste de geleverde kwaliteit echter toeschrijft aan de operator die hij gekozen heeft. De goede reputatie van de alternatieve operator is dus vaak rechtstreeks afhankelijk hiervan.⁹
29. Het onderstaande schema geeft een overzicht van de verschillende operationele stappen die kunnen voorkomen in de relatie tussen de begunstigde en Proximus en waarvoor telkens een SLA toepasselijk kan zijn.



Figuur 1 : Operationele stappen die kunnen voorkomen in de relatie tussen de begunstigden en de SMP-operator

30. Het BIPT zal via het huidige besluit de voorgestelde wijzigingen aan het referentieaanbod van Proximus beoordelen in het licht van dit reglementair kader en nagaan of de huidige SLA's op een voldoende hoog niveau gesitueerd zijn. Daarbij zal er ook gekeken worden naar de bijhorende compensaties en de berekenings- en aanvraagprocedure van deze compensaties.

⁷ Overeenkomstig §2152 van het CRC besluit van 29 juni 2018.

⁸ Overeenkomstig §2059 van het CRC besluit van 29 juni 2018.

⁹ Overeenkomstig §2060 van het CRC besluit van 29 juni 2018.

31. Voor zover noodzakelijk, moet hierbij worden onderstreept dat het feit dat sommige elementen van de referentieaanbiedingen waarop dit besluit betrekking heeft ongewijzigd zijn gebleven geenszins betekent dat het BIPT zijn bevoegdheid verliest om ze later te wijzigen.

Deel II. Herziening van de SLA's en compensatieberekening van de BRUO, Bitstream xDSL en Bitstream Fiber GPON referentie-aanbiedingen van Proximus

4. Introductie tot de SLA's, compensatieberekening en onderliggende technologieën

4.1. Terminologie

32. Zoals in §2054-2059 van het CRC besluit van 29 juni 2018 wordt aangegeven, dienen de verschillende operationele stappen die kunnen voorkomen in de relatie tussen de begunstigde en de SMP-operator voorzien te worden van passende service level agreements (SLA).
33. Een **Service level Agreement (SLA)** omvat meestal volgende elementen:
- Eén of meer kwaliteitsdoelstellingen van de dienstverlening: Service Level Objective(s) (SLO);
 - Criteria van toepasbaarheid: in welke omstandigheden kan deze SLA worden toegepast;
 - Prestatie-indicatoren: de Key Performance Indicators (KPI) als controlemechanisme voor de SLO('s) ;
 - De aan de SLA gekoppelde toepasselijke compensaties¹⁰.
34. De **Service Level Objective (SLO)** is de doelstelling die moet behaald worden in het kader van de dienstverlening in kwestie. Deze wordt vastgelegd aan de hand van een doelwaarde (bijv. een tijdelijke waarde – timer). Aan de SLO kan ook een tolerantie-index (bijv. 80%) gekoppeld worden om te bepalen in hoeveel procent van de gevallen deze SLO moet worden gerealiseerd.
35. Een SLA gedefinieerd aan de hand van één enkele doelstelling (SLO) wordt in dit document aangeduid als "**Enkelvoudige SLA**". In sommige situaties worden meerdere SLO's gebruikt voor het definiëren van de SLA. In dit document noemen we dit type SLA een "**Uitgebreide SLA**".

4.2. Algemene reacties

36. In zijn reactie op de preconsultatie haalt Orange aan dat het verkrijgen van een compensatie niet het belangrijkste is, wel dat er nood is aan het verbeteren en verduidelijken van processen en het zo goed mogelijk opvolgen van de opgelegde SLA's zodat aan de eindgebruikers een betrouwbare, competitieve service van hoge kwaliteit kan worden afgeleverd.
37. Hierbij is het belangrijk is om de opgelegde SLA niveaus goed te definiëren, frequent te monitoren en te rapporteren en dat door het BIPT tijdig wordt ingegrepen wanneer er een langdurige onderprestatie is van de leverancier.
38. Ook edpnet stelt dat het kwaliteitsniveau van de dienstverlening die Proximus aan de alternatieve operator moet bieden veel belangrijker is dan het niet meer moeten berekenen of men al dan niet een compensatie kan claimen, en hoeveel. Volgens edpnet, is de schade

¹⁰ En regels voor de toepasselijkheid en beoordeling (van het bedrag) voor deze compensaties

die Proximus door een slechtere dienstverlening zou aanrichten vele malen groter dan eender welk compensatiebedrag.

4.3. Kenmerken van de onderliggende technologie op de processen

39. In het "SLA Review" addendum stelt Proximus een aantal aanpassingen voor aan de verschillende SLA's uit de BRUO, Bitstream xDSL en Bitstream GPON referentieaanbiedingen. Deze voorgestelde aanpassingen gaan uit van een "technologie neutrale" definitie, waarbij er geen onderscheid meer wordt gemaakt tussen de SLA's op het koperen netwerk en het glasvezelnetwerk.
40. Vanuit een operationeel standpunt is het begrijpelijk om dit onderscheid niet meer te maken. Zo wordt bijvoorbeeld de rapportering eenvoudiger om op te stellen en te controleren.
41. Er zijn echter wel verschillen die voortvloeien uit het verschil in technologie en dan voornamelijk door het verschil in de gekozen topologie voor elk individueel netwerk. Het BIPT zal nu de relevante verschillen bespreken tussen de Bitstream xDSL en Bitstream GPON diensten.
42. Het BIPT ziet voornamelijk een verschil in topologie:
 - 42.1. De koperdistributiekabels van het koperen netwerk zijn aan de ene kant geconnecteerd op het "main distribution frame" (of MDF) in de lokale exchange (of LEX) en aan de andere kant op een gelijkaardig distributie frame in de kabelverdelers (of KVD)¹¹. Vanuit de KVD vertrekt dan een koperpaar naar elke wooneenheid, dewelke wordt geconnecteerd op de "network termination point" (of NTP) binnen in de woning. Op deze NTP wordt vervolgens de modem/router geconnecteerd.

Wanneer de KVD wordt uitgebreid met een "remote optical platform" (of ROP) bestaat er een directe glasvezelverbinding tussen de LEX en de KVD/ROP, waardoor de koperdistributiekabel niet meer worden gebruikt en er geen MDF meer nodig is in de LEX. De techniker moet dus geen enkele interventie meer uitvoeren in de LEX.

Een techniker van Proximus die een installatie of een reparatie op het koperen netwerk dient uit te voeren bij een eindklant, dient dus rekening te houden met volgende elementen¹²:

- De koperdistributiekabel tussen de MDF in de LEX en de KVD, inclusief de connectie ervan op de distributiefames indien de KVD nog niet uitgebreid is met een ROP;

¹¹ Er bestaat ook de mogelijkheid dat de eindgebruiker rechtstreeks via een koperpaar aangesloten is op de MDF van de LEX (dus zonder tussenkomst van een KVD), maar dit is een minderheid van de aansluitingen en wordt dus buiten beschouwing gehouden.

¹² Het BIPT bedoelt hiermee dat de techniker van Proximus met deze elementen in aanraking komt tijdens de installatie of reparatie, maar daarvoor vallen deze elementen niet noodzakelijk onder de bevoegdheid van Proximus. Zo kan de modem/router bijvoorbeeld door de OLO voorzien worden en niet door Proximus.

- De koperkabel tussen de KVD/ROP en de NTP bij de eindgebruiker thuis, inclusief de connectie ervan;
- De NTP en de modem/router.

Naast de fysieke handelingen op de verschillende netwerkelementen, dienen er ook configuratiehandelingen te gebeuren op onder andere de lijnkaart die zich in de LEX of KVD/ROP bevindt en op de modem/router bij de eindklant.

42.2. In het PON-netwerk van Proximus, verbindt een glasvezeldistributiekabel de Optical Line Terminal (of OLT) in de LEX met meerdere eindgebruikers door middel van tussenliggende splitters. Bij elke eindgebruiker wordt een Optical Network Termination Point (of ONTP) geplaatst, met een gelaste glasvezelkabel tussen deze ONTP en een Distribution Termination Point (of DTP), waar de verbinding met een glasvezeldistributiekabel wordt gemaakt. Binnen de woning wordt de ONTP verbonden met de Optical Network Terminal (of ONT) door middel van een glasvezelkabel met connectoren. Deze ONT heeft de functie van een modem en zet het optische signaal om in een elektrisch signaal, dewelke dan wordt doorgestuurd naar een CPE met routerfunctie.

De situatie bij de grotere Multi-Dwelling Units (MDU) is iets ingewikkelder, daar er hier wordt gewerkt met een "floor-box" per appartementsverdieping. De glasvezeldistributiekabel wordt binnen het gebouw gebracht en geconnecteerd op een klein distributie frame (vaak geplaatst in de kelder), waar een nieuwe glasvezelkabel een niet-gelaste connectie maakt met de "floor-box". Vanaf de "floor-box" vertrekt dan een gelaste glasvezelkabel naar elke afzonderlijke wooneenheid.

Een techniker van Proximus die een installatie of een reparatie op het glasvezelnetwerk dient uit te voeren bij een eindklant, dient dus rekening te houden met volgende elementen¹³:

- De glasvezeldistributiekabel tussen de OLT in de LEX en ONTP bij de eindgebruiker thuis, inclusief alle tussenliggende elementen zoals splitters en DTP's en eventuele "floor-boxen";
- De ONTP en de ONT, inclusief de glasvezelverbinding hiertussen.

Naast de fysieke handelingen op de verschillende netwerkelementen, dienen er ook configuratiehandelingen te gebeuren op onder andere OLTs in de LEX en aan de ONT bij de eindklant thuis.

43. De voornaamste verschillen die het BIPT opmerkt zijn:

43.1. Aangaande de configuratiehandelingen, ziet het BIPT geen verschil tussen deze die dienen te gebeuren op de lijnkaarten in de LEX voor kopernetwerkdiensten en deze die dienen te gebeuren op de OLTs in de LEX voor glasvezeldiensten: quasi identieke parameters dienen ingevuld te worden (zoals bijvoorbeeld op welke VLAN de trafiek

¹³ *Idem.*

van de eindgebruiker moet vervoerd worden). Volgens het BIPT is er dus een zelfde graad van potentiële problemen die op deze elementen kunnen voorvallen.

Een verschil is wel dat voor glasvezeldiensten, de ONT ook onder de verantwoordelijkheid valt van Proximus, terwijl dit voor de modem bij koperdiensten niet noodzakelijk het geval is. Bij koperdiensten heeft de begunstigde operator de keuze om een eigen OLO modem te installeren bij de eindklant, die niet onder de verantwoordelijkheid van Proximus valt (met andere woorden, de begunstigde operator dient deze te configureren). Het configureren van een ONT zorgt dus voor een bijkomend element waar tijdens de installatie een potentieel probleem kan optreden.

- 43.2. Aangaande de fysieke handelingen, merkt het BIPT op dat er wel verschillen bestaan tussen beide netwerken.

Het kopernetwerk is voornamelijk opgebouwd uit stukken koperkabel die op de distributie frames worden geconnecteerd. Deze connecties zijn echter niet beschermd van de buitenlucht en kunnen dus het voorwerp uitmaken van problemen door weersomstandigheden. Aan deze connecties kunnen ook handelingen uitgevoerd worden door de techniker in het kader van een installatie of reparatie. Dit vormt dan ook een bijkomende graad van potentiële problemen.

In tegenstelling tot het kopernetwerk, is de glasvezelverbinding tussen de OLT en de ONTP volledig gelast: er dienen dus geen connectoren te worden behandeld door een techniker, tenzij in het kader van de grotere MDU's. Een glasvezelverbinding is van nature uit ook niet gevoelig aan weersomstandigheden waardoor de glasvezelverbinding tot aan de wooneenheid van de eindgebruiker als robuuster kan beschouwd worden dan een koperverbinding.

Ook binnenshuis is de situatie volgens het BIPT iets anders. Door de bijkomende glasvezelverbinding tussen de ONTP en de ONT (dewelke met connectoren wordt verbonden) wordt er een bijkomend element geïntroduceerd waarop problemen kunnen voorvallen. Dit is zeker zo bij de grotere MDUs, waar wordt gewerkt met een "floor-box" per appartementsverdieping en een klein distributie frame. Deze elementen zijn daarnaast ook niet "verborgen" waardoor de kans vergroot op eventuele beschadigingen door foutieve handelingen van de eindgebruiker of derde partijen.

44. Waar gepast zal het BIPT in zijn analyse rekening houden met deze verschillen.

5. Herziening van de SLA's en de bijhorende compensatie

45. In dit hoofdstuk worden een aantal SLA's en de bijhorende compensaties bekeken. De lijst van de onderzochte SLA's werd gebaseerd op de reacties van begunstigde operatoren op het addendum van Proximus en op de vragenlijst van het BIPT.

5.1. De SLA "First Time Right"

5.1.1. Introductie

46. De SLA "First Time Right" (FTR) meet de kwaliteit van de installatie door een Proximus techniker. Indien een begunstigde operator binnen de 14 kalenderdagen na oplevering van de installatie een probleem meldt en indien de oorzaak van dit probleem zich bevindt binnen de verantwoordelijkheid van Proximus, wordt deze installatie beschouwd als een "Non-First Time Right" installatie en wordt deze in rekening genomen voor deze SLA.

47. In het besluit van de Raad van het BIPT van 25 maart 2020 betreffende de analyse van het referentieaanbod van Proximus voor ontbundelde- en bitstreamtoegang tot het koperen aansluitnetwerk¹⁴ (hierna het BIPT besluit van 25 maart 2020), werd deze SLA als volgt aangepast:

% FTR	Toepasselijke Lijnen
98 %	<ul style="list-style-type: none"> • Installations with customer visit¹⁵ • Installations with customer visit splicing included¹⁶
95 %	<ul style="list-style-type: none"> • Installations without customer visit except incidents located at introduction box or NTP¹⁷

Tabel 1: SLA FTR definitie binnen BRUO & Bitstream xDSL

48. Samenvattend, ging het BIPT akkoord met Proximus om de problemen aan de introduction box of de NTP uit te sluiten uit de definitie van de SLA daar het volgens het BIPT de verantwoordelijkheid is van de begunstigde operator om de eindklant voldoende te ondervragen over de huidige status van deze elementen.

49. Het BIPT ging daarnaast akkoord met het voorstel van Proximus voor een SLA niveau van 95% aangaande de installaties zonder klantenbezoek, maar ging niet akkoord met het voorstel voor een SLA niveau van 95% aangaande de installaties met klantenbezoek. Het niveau voor deze installaties bleef ongewijzigd, totdat, zoals ook staat in §74 van het besluit van 25 maart 2020, het BIPT een grondige herziening zou uitvoeren van deze SLA.

¹⁴ BRUO en Bitstream xDSL respectievelijk.

¹⁵ Vrije vertaling: "Installaties met klantenbezoek"

¹⁶ Vrije vertaling: "Installaties met klantenbezoek inclusief splicing"

¹⁷ Vrije vertaling: "Installaties zonder klantenbezoek, uitgezonderd incidenten aan de introbox of de NTP"

50. In het besluit van de Raad van het BIPT van 28 april 2020 betreffende de analyse van het referentieaanbod van Proximus voor bitstreamtoegang tot het glasvezelaansluitnetwerk (of bitstream Fiber GPON aanbod), werd de volgende FTR SLA voorgelegd:

% FTR	Toepasselijke Lijnen
95 %	<ul style="list-style-type: none"> • Installations with customer visit¹⁸ • Installations with customer visit splicing included¹⁹

Tabel 2: SLA FTR definitie binnen Bitstream Fiber GPON

51. Samenvattend, ging het BIPT akkoord met het voorstel van Proximus totdat, zoals ook staat in §57 van het desbetreffende besluit van 28 april 2020, het BIPT een grondige herziening zou uitvoeren van deze SLA.

52. In het "SLA Review" addendum stelt Proximus voor om dezelfde SLA te hanteren voor de bitstream aanbiedingen, onafhankelijk van de onderliggende technologie (Fiber GPON, xDSL of BRUO). In dat geval zou de KPI van 95% die momenteel geldt voor bitstream Fiber GPON ook toegepast worden voor BRUO en Bitstream xDSL waardoor het volgende voorstel bekomen wordt:

% FTR	Toepasselijke Lijnen
95 %	<ul style="list-style-type: none"> • Installations with customer visit • Installations with customer visit splicing included • Installations without customer visit except incidents located at introduction box or NTP • Installations Remote ²⁰

Tabel 3: Voorstel van aanpassing van de SLA FTR definitie

53. Als compensatie wordt door Proximus een bedrag vooropgesteld van €98,38 voor elke installatie die niet voldoet aan de SLA. Dit bedrag werd bepaald op basis van een gewogen gemiddelde van het installatiebedrag van elk type Bitstream VDSL2 without voice installatie aangezien dit het meest afgenomen product is.

¹⁸ Vrije vertaling: "Installaties met klantenbezoek"

¹⁹ Vrije vertaling: "Installaties met klantenbezoek inclusief splicing"

²⁰ Vrije vertaling: "Installaties op afstand"

5.1.2. Analyse

Aangaande het niveau van de SLA

Aangaande de "with visit" installaties

54. De "with visit" installaties worden als volgt gedefinieerd in de Bitstream referentieaanbiedingen van Proximus:

- *With Customer Visit*
 - i. Work to perform by a Technician in the field [copper]*
 - ii. Work to perform by a Technician at End-User's premises*
 - iii. Remote configuration to perform*
 - iv. Upgrade of the installation method is not possible*
 - v. Can be requested upfront in the order*
- *With Customer Visit Splicing included (i.e. including Small Network Adaptations)*
 - i. Work to perform by a Splicing team in the field [copper]*
 - ii. Work to perform by a Splicing team at End-User's premises*
 - iii. Remote configuration to perform*
 - iv. Upgrade of the installation method is not possible*

55. In tegenstelling tot "without visit" installaties, wordt er bij een "with visit" installatie een end-to-end test uitgevoerd, waarbij zowel de fysieke laag als de kwaliteit van de koper- en glasvezellijn wordt getest.

55.1. Op het kopernetwerk, wordt eerst de "Metallic Line Testing" test uitgevoerd, waarbij de elektrische eigenschappen van de koperlijn worden getest. Daarna wordt een Proximus testmodem aangesloten om de DSL synchronisatie te verifiëren en als laatste test worden de "performance measurement counters" geverifieerd om de kwaliteit van het datakanaal te controleren. Specifiek voor VDSL2, wordt nog een "test de bonne fin" opgestart, dewelke de attenuatie van verschillende frequentiebanden meet en analyseert.

Deze testen werden recent geïntegreerd in een nieuw geautomatiseerd proces waarbij de techniekier nog nadrukkelijker wordt gewezen op de uitkomst van deze testen alvorens de techniekier het werkorder afsluit.

55.2. Op het glasvezelnetwerk, wordt na de installatie van de ONTP de "Betty" test uitgevoerd, waarbij de fysieke laag wordt getest door het sturen en ontvangen van lichtpulsen over de glasvezellijn. Na de installatie van de ONT, wordt ook de actieve laag geverifieerd aan de hand van een reeks representatieve parameters zoals de "OLT operational state", de "transmit optical power", de "optical loss", ...

56. Edpnet haalt in zijn reactie op de pre-consultatie aan dat voor een installatie met klantenbezoek een SLA niveau van 100% zou moeten gelden, onafhankelijk van het feit of er laswerken voorzien zijn of niet. Door de uitvoering van end-to-end testen door de techniekier na de installatie kan immers nagegaan worden of het werk correct uitgevoerd is of niet.

57. Wat deze opmerking betreft, herhaalt het BIPT hetgeen het reeds vermeldde in de §§372-373 van het BIPT besluit van 10 december 2013. Hierin erkent het BIPT dat een hoog niveau aangaande het aantal correcte installaties noodzakelijk is voor een begunstigde operator. De uitvoering van testen voor validatie van de lijn tijdens de installatie met bezoek door de technicus bij de eindklant, zoals hierboven beschreven, zou het mogelijk kunnen maken om aanspraak te maken op een succespercentage van de installaties van 100%. Toch blijft er, en vooral omdat de alternatieve operator 14 kalenderdagen de tijd heeft om een defect aan de lijn te melden, onzekerheid over de oorsprong van het probleem wanneer een repair-ticket wordt geopend door de alternatieve operator. Zo kunnen bijvoorbeeld externe factoren, ongerelateerd aan de installatie²¹ (en waarvoor Proximus dus niet kan voor verantwoordelijk geacht worden), problemen veroorzaken bij de lijn die net werd opgeleverd door Proximus. Voor deze onzekerheid dient een correctie toegekend te worden.
58. Het BIPT gaat akkoord dat door het realiseren van deze end-to-end testen de kans op een "non-first time right" wordt verminderd. Echter, tijdens deze end-to-end testen wordt de kwaliteit van de bitstreamdiensten zelf niet geverifieerd daar dit een verantwoordelijkheid is van de begunstigde operator. Het BIPT blijft dus bij haar standpunt dat een 100% FTR SLA niet gepast is.
59. Het BIPT stelt verder vast dat de huidige situatie aangaande "with visit" installaties ongewijzigd is gebleven ten opzichte van de situatie beschreven in het Besluit uit 2013, waar de huidige SLA FTR van 98% uit voortvloeide. De situatie op het glasvezelnetwerk is quasi identiek doordat ook hier end-to-end testen worden uitgevoerd, waarbij zowel de fysieke laag als de actieve laag worden geverifieerd en waarbij dezelfde onzekerheid bestaat aangaande de fysieke laag (of zelfs minder, daar het glasvezelnetwerk beduidend nieuwer en robuuster voor externe storingen moet zijn dan het kopernetwerk).
60. Na analyse van de brutogegevens van Proximus, merkt het BIPT een significant verschil op tussen de "with visit" installaties en de "with visit splicing included" installaties op het kopernetwerk, waar de eerste een FTR percentage van ongeveer [90-100]% heeft, maar deze laatste slechts een FTR percentage van ongeveer [80-90]% heeft. Het verschil hiertussen zou enkel maar mogen te verklaren zijn door de splicing activiteit, die een bijkomende stap (en bijkomende onzekerheid) introduceert. Proximus bevestigt dat splicing activiteiten complexere handelingen omvatten dan een gewone installatie en dat deze nog gevoeliger zijn voor vochtigheid. De gerapporteerde problemen geven echter niet onmiddellijk een duidelijk beeld waarom "with visit splicing included" installaties een lager FTR percentage zouden hebben. De overgrote meerderheid van de gerapporteerde problemen zijn immers gerelateerd ofwel aan jumpering activiteiten in de KVD of LEX (dit verschil zou niet disproportioneel hoger mogen zijn voor installaties met splicing) ofwel aan de introkabel/NTP/splitter²².
61. Het BIPT heeft hierover bijkomende informatie gevraagd aan Proximus. Proximus bevestigt nogmaals dat splicing activiteiten complexere activiteiten zijn ten opzichte van andere installatieactiviteiten, maar haalt ook aan dat splicing techniekers een zeldzaam beroep vormen binnen Proximus. Dit type techniekers schoolt zich vaak om naar elektriciens, waardoor nieuwe techniekers moeten aangetrokken worden, die dan intern moeten opgeleid worden tot splicing techniekers. Door het lagere volume aan wholesale bestellingen (in vergelijking met retail bestellingen) komen deze splicing techniekers ook minder vaak in aanraking

²¹ Bijvoorbeeld slecht contact veroorzaakt door weersomstandigheden, (onbewuste) beschadiging van de NTP door de eindklant, onduidelijk adres opgegeven door de begunstigde operator (bv. in appartementen) ...

²² Proximus groepeerde de problemen aan de introkabel, NTP en splitter in dezelfde categorie, waardoor er geen onderscheid kan worden gemaakt tussen deze 3 mogelijkheden.

hiermee, waardoor zij de bijkomende activiteiten die specifiek in een wholesale context moeten uitgevoerd worden (zoals het gebruik van een testmodem) slechts enkele malen per jaar moeten uitvoeren, wat de kans op fouten zou vergroten.

62. Op het glasvezelnetwerk stelt het BIPT een FTR percentage vast van **[90-100]%** voor "with visit" installaties. Dit percentage is vergelijkbaar met het FTR percentage voor "remote" installaties bij glasvezel, terwijl er ongeveer evenveel installaties van beide types in de onderzochte periode hebben plaatsgevonden. Het BIPT stelt vast dat de overgrote meerderheid van gerapporteerde problemen te wijten zijn aan problemen met de fysieke laag van de glasvezelverbinding, dewelke zijn opgetreden na de installatie. Dit verklaart dan ook waarom er quasi geen verschil is tussen het FTR percentage van de "remote" installaties en de "with visit" installaties.
63. Het BIPT heeft hierover meer informatie opgevraagd aan Proximus. Proximus specificeert dat deze gerapporteerde problemen voornamelijk gerelateerd zijn aan de glasvezelverbinding tussen de ONTP en de ONT en aan de ONTP zelf. Bij appartementsgebouwen kan dit ook gerelateerd zijn aan de verbinding in de gemeenschappelijke ruimtes, zoals bijvoorbeeld in de technische schacht waarin de glasvezelverbindingen worden geplaatst. Proximus haalt als voornaamste redenen voor deze problemen aan dat onder andere techniekers het werkorder te vroeg in het proces afsluiten, alvorens de end-to-end test met de ONT werd uitgevoerd, dat de ONTP/ONT/glasvezelbekabeling werd beschadigd door de eindklant of dat de eindklant de ONT meeneemt naar zijn nieuwe woonplaats.
64. De bovenstaande verklaringen bij zowel glasvezel- als koperinstallaties wijzen er volgens het BIPT op dat er een bepaalde marge moet behouden blijven voor onvoorziene omstandigheden die buiten de bevoegdheid van Proximus vallen. Het BIPT benadrukt wel dat het verwacht dat Proximus blijvend aandacht schenkt aan het verbeteren van de opleidingen aan haar techniekers, daar, zoals Proximus hier zelf op wijst, een deel van de vermelde oorzaken hierdoor zou kunnen verminderen.
65. Conclusie:
 - 65.1. Volgens het BIPT is er een voldoende basis om de huidige "with visit" FTR SLA van 98% te behouden op het kopernetwerk en ziet het geen noodzaak om dit percentage te verhogen of te verlagen. Het operationele proces van deze installatiemethode is nauwelijks gewijzigd ten opzichte van het BIPT besluit van 10 december 2013, evenals de problemen waarmee de Proximus techniekers in aanraking komen tijdens de uitvoering van hun werken.
 - 65.2. Het BIPT ziet daarnaast veel gelijkenissen tussen de "with visit" installatiemethode op het glasvezelnetwerk en het kopernetwerk, zoals bijvoorbeeld het uitvoeren van een succesvolle end-to-end test alvorens het werkorder kan afgesloten worden. Het BIPT erkent dat er verschillen zijn, zoals bijvoorbeeld een specifieke bijkomende verbinding tussen de ONTP en de ONT waarop problemen kunnen voorvallen, maar hier staat dan bijvoorbeeld tegenover dat er geen handelingen aan een KVD of ROP dienen te gebeuren en dat een glasvezelverbinding in principe minder gevoelig is voor externe weersomstandigheden. Het SLA niveau voor deze installaties wordt in §92 bepaald. Het BIPT erkent wel dat er bij een omvangrijke glasvezeluitrol potentieel nog operationele kenmerken dienen gefinetuned te worden en dat er hierbij een negatieve impact kan zijn op de FTR SLA, doch meent het BIPT dat deze eerder van tijdelijke aard zullen zijn en mits een gepaste opleiding kan verminderd worden.

Aangaande de "without visit" installaties

66. De "without visit" installaties worden als volgt gedefinieerd in de Bitstream referentieaanbiedingen van Proximus:

- i. Work to perform by a Technician in the field*
- ii. No work to perform by a Technician at End-User's premises*
- iii. Remote configuration to perform*
- iv. Upgrade of the installation method is possible*

Een "without visit" installatie is ook enkel mogelijk binnen de Bitstream xDSL referentieaanbieding.

67. Bij deze installaties wordt dus wel een techniker ingeschakeld die activiteiten dient uit te voeren aan de LEX/KVD/ROP, maar niet bij de eindklant thuis.
68. Proximus preciseert dat ook voor deze installaties een end-to-end test wordt uitgevoerd, maar daar de techniker zich niet begeeft bij de eindklant, wordt enkel de fysieke laag van het koperpaar getest. Eventuele problemen bij de eindklant thuis of aan de tussenliggende netwerkelementen waarnaar de techniker zich niet begeeft kunnen dus niet opgemerkt worden.
69. Het is op basis van deze situatie waarbij er bijkomende onzekerheid bestaat aangaande de conditie van de koperlijn, dat het BIPT in zijn besluit van 10 december 2013 betreffende de herziening van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 (hierna het BIPT besluit van 10 december 2013) een grotere marge heeft toegestaan op het "First Time Right" percentage voor deze installatiemethode.
70. Sinds dit besluit van 2013 zijn een aantal kenmerken van het installatieproces en de FTR SLA veranderd.
71. In het besluit van het BIPT van 25 maart 2020 aangaande het referentieaanbod van Proximus voor ontbundelde- en bitstreamtoegang tot het koperen aansluitnetwerk heeft het BIPT beslist om één enkele FTR SLA te behouden voor dit installatieproces. De problemen aangaande de introbox en NTP werden uitgesloten uit deze definitie daar volgens het BIPT, de OLO de meest geschikte partij is om de status hiervan na te gaan. Indien er twijfel bestaat langs de kant van de OLO aangaande de status van de NTP/introbox, dient de OLO dit dan ook in te geven tijdens het bestelproces zodat de "without visit" installatiemethode wordt veranderd naar een "with visit" installatiemethode.
72. Edpnet vraagt in zijn reactie op de pre-consultatie dat de NTP en invoerdoos niet mogen uitgesloten worden van de SLA zoals nu bepaald wordt in het besluit van 25 maart 2020. Edpnet haalt aan dat het nog steeds Proximus is die bepaalt of een bestelling zonder bezoek aan de eindklant mogelijk is en dit desgevallend wijzigt. Hierbij vraagt het om terug de SLA niveaus in te voeren zoals vastgelegd in het BIPT besluit van 10 december 2013 omdat er geen door Proximus aangebrachte gegevens zouden zijn om de verlaging van het SLA niveau

naar 95% te rechtvaardigen. Bovendien zou dit kunnen leiden tot een verslechtering van de dienstverlening.

73. Volgens het BIPT is er momenteel niets gewijzigd waardoor de definitie van deze SLA zou moeten aangepast worden. Edpnet stelt correct dat Proximus (op basis van de eigen interne gegevens) beslist of een "without visit" methode mogelijk is, maar volgens het BIPT blijft het de verantwoordelijkheid van de begunstigde operator om zijn klant te ondervragen of bijvoorbeeld de NTP dient vervangen te worden of niet. Het is enkel de eindklant die op deze vraag kan antwoorden; de gegevens die Proximus bezit waarop een inschatting wordt gemaakt of een "without visit" methode mogelijk is, geven geen zekerheid dat dit een correcte weergave is van van de huidige situatie bij de eindklant.
74. Sinds het besluit van 2013, is het aantal "without visit" installaties sterk afgenomen. Dit wordt deels verklaard door de introductie van "remote" installaties die, op het kopernetwerk, het grootste deel van installatiemethodes omvatten. Een andere verklaring is dat door de introductie van het "Certified Technician" proces, de begunstigde operatoren de mogelijkheid hebben om zelf de installatie uit te voeren door hun eigen techniekers. Deze mogelijkheid wordt meer en meer ingeschakeld door de begunstigde operatoren, waardoor er minder vraag is naar "without visit" installaties. Na analyse van de brutogegevens van Proximus, bevestigt het BIPT dat de "without visit" installatiemethode slechts een fractie uitmaakt van de overige installatiemethodes. Doch moet ook voor deze installatiemethode een passende SLA worden voorzien, daar elke installatie omvat moet worden binnen een SLA.
75. Het BIPT merkt verder op dat Proximus voor "without visit"-installaties slechts een "First Time Right" percentage behaald van rond de [80-90]%. Dit is betrekkelijk minder dan de vooropgestelde SLA in het besluit van 2020 en de vroegere SLA uit het besluit van 10 december 2013 voor dit type van installatie.
76. Het BIPT ziet geen objectieve reden waarom dit percentage zo gedaald zou zijn. Een mogelijke verklaring zou kunnen zijn dat de installaties waarbij geen techniker dient uitgestuurd te worden (de "remote" installaties) vroeger steeds werden geteld als een "without visit" installatie. Door deze installatie nu afzonderlijk te gaan beschouwen (omdat "remote" installaties nu vaker voorkomen), kan aangenomen worden dat dit een daling van het "first time right" percentage voor de "without visit" installaties veroorzaakt, daar een "remote" installatie een zeer hoog "first time right" percentage kent (zie §84).
77. Dit zal er volgens het BIPT dus voor zorgen dat de SLA moet aangepast worden om enerzijds rekening te houden met de lagere frequentie voor deze installatiemethode en anderzijds dat de "remote" installaties nu als een afzonderlijke installatiemethode worden beschouwd.
78. Conclusie:
 - 78.1. Het BIPT behoudt de huidige definitie voor de FTR SLA voor installaties "without visit". Bij het vastleggen van het SLA niveau voor deze installatiemethode zal rekening worden gehouden met het gegeven dat de "remote" installaties afzonderlijk worden beschouwd.

Aangaande de "remote" installaties

79. De "remote" installaties worden als volgt gedefinieerd in de Bitstream referentieaanbiedingen van Proximus:
- i. No work to perform by a Technician in the field*
 - ii. No work to perform by a Technician at End-User's premises*
 - iii. Remote configuration to perform*
 - iv. Upgrade of the installation method is possible*
80. Bij deze installaties hergebruikt Proximus de bestaande lijn en voert dus enkel een heractivatie/herconfiguratie van de DSLAM of OLT uit. Er wordt geen enkele techniek uitgestuurd om een fysieke activiteit uit te voeren.
81. De installaties zonder tussenkomst van een techniek ("remote" installaties) dienen volgens edpnet niet toegevoegd te worden aan de SLA. Enerzijds hebben volgens hen "remote" installaties reeds een hoog FTR-niveau en anderzijds wordt door de lage prijs van "remote" installaties eveneens het compensatiebedrag naar omlaag gehaald. Edpnet is evenwel akkoord dat een passende SLA bij deze installatiemethode aangewezen is, maar stelt dat het niveau van niet-FTR reeds laag is waardoor het SLA niveau hoger zou moeten zijn.
82. Proximus legt in het antwoord op het dataverzoek uit dat "non-first time right" installaties kunnen veroorzaakt worden door een verkeerde aanpassing aan de DSLAM of OLT, maar dat er eveneens onvoorziene situaties kunnen opduiken op de fysieke laag van het koper- of glasvezelnetwerk van Proximus.
83. Het BIPT is wel van mening dat, door het gebrek aan noodzakelijke fysieke interventies door een techniek, het niveau van "First Time Right" remote installaties hoger mag ingeschat worden dan bij installaties waar er wel fysieke interventies noodzakelijk zijn, doordat deze interventies een bijkomende onzekerheid introduceren in het installatieproces.
84. Het BIPT heeft de brutogegevens van Proximus geanalyseerd en stelt vast dat op het kopernetwerk meer dan [90-100]% van alle remote installaties zonder enige problemen worden opgeleverd door Proximus. Echter, op het glasvezelnetwerk ligt deze graad rond de [90-100]%. Het BIPT heeft hiervoor een verklaring gevraagd aan Proximus en verwijst voor dit antwoord naar §63, waarin deze al werd besproken.
85. Het BIPT blijft echter van mening dat een "First Time Right" percentage van 99% op zowel het koper- als het glasvezelnetwerk haalbaar moet zijn. Op het kopernetwerk kan Proximus deze graad behalen en het BIPT ziet geen reden waarom dit ook niet op het glasvezelnetwerk kan worden behaald, daar dezelfde soort van configuratiehandelingen worden uitgevoerd op de apparatuur en dat er dezelfde (of zelfs minder daar het glasvezelnetwerk beduidend nieuwer en robuuster voor externe storingen is dan het kopernetwerk) onzekerheid bestaat aangaande de fysieke laag²³.

²³ Het BIPT erkent in "4.3 Kenmerken van de onderliggende technologie" dat op het glasvezelnetwerk een bijkomend element dient geconfigureerd te worden (namelijk de ONT), maar de potentiële problemen die hierdoor

86. Conclusie:

86.1. Volgens het BIPT, is een "First Time Right" percentage van 99% derhalve op zowel het koper- als het glasvezelnetwerk voor remote installaties gepast.

Opstellen van de finale SLA niveaus

87. Het BIPT heeft hierboven de verschillende installatiemethodes op zowel het koper- als het glasvezelnetwerk en hun kenmerken met de impact op de First Time Right SLA beschreven. Samengevat is volgens het BIPT:

87.1. Een percentage van 99% op zowel het koper- als het glasvezelnetwerk voor remote installaties gepast;

87.2. Door de afzonderlijke behandeling van remote installaties, dient het FTR SLA niveau voor "without visit" installaties aangepast te worden, doch dit type van installatie wordt steeds minder gebruikt. Het BIPT blijft bij haar standpunt uit het besluit van 25 maart 2020 dat problemen aangaande de introbox en NTP uitgesloten dienen te worden uit de non-FTR gevallen en derhalve niet kunnen meetellen voor de berekening van de SLA.

87.3. Een percentage van 98% voor "with visit" installaties is nog steeds gepast, voor het kopernetwerk daar de huidige installatiemethode quasi identiek (en zelf iets verbeterd is) is gebleven dan ten tijde van het besluit van het BIPT van 10 december 2013 waarin de huidige SLA niveaus werden vastgelegd. Het BIPT ziet bij deze installatiemethode daarenboven veel gelijkenissen tussen de koper- en glasvezelaansluitingen (zie in die zin ook sectie 4.3 "Kenmerken van de onderliggende technologie").

88. Aangaande de omvorming van de First Time Right SLA van een niveau per installatiemethode naar één enkel First Time Right SLA niveau (dus onafhankelijk van de installatiemethode), heeft het BIPT begrip voor de positieve impact die dit zou betekenen. Voor zowel de interne teams van Proximus als de teams bij de begunstigde operatoren is één enkel First Time Right SLA niveau duidelijk en het maakt de compensatieberekening eenvoudiger. Doch is het BIPT van oordeel dat deze vereenvoudiging niet gepaard kan gaan met een vermindering van de kwaliteitsvereisten t.o.v. de gereguleerde diensten van Proximus.

89. Aangaande deze vereenvoudiging vind het BIPT het niet gepast om de "remote" installaties toe te voegen bij de overige installatiemethodes. De omvang van deze installaties is zeer significant (en lijkt nog meer toe te nemen), waardoor de uiteindelijke First Time Right berekening hierdoor sterk wordt beïnvloed. Een "remote" installatie verschilt qua processtappen ook te veel van de overige installaties, daar voor deze methode geen enkele fysieke activiteit dient uitgevoerd te worden door een techniker van Proximus. Het BIPT stelt dan ook voor om voor deze installatiemethode een afzonderlijk SLA niveau van 99% te hanteren, ongeacht de achterliggende technologie. Dit SLA niveau wordt gerechtvaardigd door het gegeven dat Proximus dit niveau momenteel al behaalt op koper. Zoals eerder aangegeven vindt het BIPT echter dat ook voor deze methode een niveau van 100% niet realistisch is zoals vooropgesteld door edpnet. Op glasvezel behaalt Proximus het niveau van 99% nog niet, maar het BIPT verwacht dat dit haalbaar moet zijn voor de redenen die

zouden kunnen ontstaan worden volgens het BIPT gecompenseerd door de grotere robuustheid van de glasvezeltechnologie.

aangegeven zijn in §43.1. De "remote" installaties op glasvezel zijn ook beduidend lager in aantal dan deze op koper, zodat de impact hiervan tevens niet zo groot is.

90. Voor de overige installatiemethodes ("without visit", "with visit" en "with visit splicing included") is het BIPT wel akkoord om één enkele SLA niveau te behouden, daar de processtappen hier wel gelijkaardig zijn. Aangezien bij deze installatiemethodes wel technische medewerkers betrokken zijn, zal een vereenvoudiging van de FTR SLA wel een positieve impact hebben voor alle partijen.
91. Om het SLA niveau te bepalen, stelt het BIPT voor om een gewogen gemiddelde van SLA niveaus te maken, met het aantal van elke installatiemethode als gewicht. Het BIPT bekomt zo volgende vereenvoudigde formule, voor een enkelvoudig FTR SLA niveau op de kopertechnologie (met uitsluiting van de remote installaties):

$$10\% \times 95\% \text{ (SLA FTR "without visit")} + 90\% \times 98\% \text{ (SLA FTR "with visit")} = 97,7\%$$

Rekening houdende met het gegeven dat de "remote installaties" niet meer worden meegeteld in de SLA FTR "without visit" (en dat deze dus naar beneden zou moeten aangepast worden), zal het BIPT dit cijfer afronden naar 97%.

92. In §65.2 stelde het BIPT veel gelijkenissen vast tussen "with visit" installaties op glasvezel en koper. Het lijkt dus voor het BIPT op dit moment opportuun om dit SLA niveau op glasvezel samen te voegen met het gelijkaardige SLA niveau op koper, om zo een enkelvoudig FTR SLA niveau te bekomen van 97% voor alle installaties waarbij een techniker wordt betrokken, onafhankelijk van de achterliggende technologie.

Aangaande de compensatie van de SLA

93. Zoals hiervoor reeds vermeld wordt door Proximus een compensatie voorgesteld van €98,38 voor elke installatie die niet voldoet aan de SLA.
94. Colt haalt aan dat voor een wrongful repair door de begunstigde een hoger bedrag wordt aangerekend. Aangezien het een analoge problematiek betreft zou een gelijkaardige vergoeding gerechtvaardigd zijn.
95. Voor edpnet is het niet duidelijk hoe Proximus aan het voorgestelde compensatiebedrag gekomen is. Edpnet stelt zelf een berekening voor op basis van een gewogen gemiddeld installatietarief waarbij nog extra kosten worden toegevoegd voor het werk om na te gaan of een repair ticket al dan niet geopend mag worden en voor een vergoeding van de eindklant.
96. Het BIPT heeft aan Proximus om een gedetailleerde berekening gevraagd van het compensatiebedrag. Proximus stelt een compensatiebedrag voor van 98,38 EUR, dewelke wordt berekend door een gewogen gemiddelde te nemen van de verschillende installatietarieven ("remote", "without visit" en "with visit") voor Bitstream VDSL2 without voice met als gewicht het aantal installaties voor deze dienst. Proximus merkt op dat dit compensatiebedrag evenwel dient herrekend te worden, op basis van de finale installatietarieven die werden vastgelegd in het Besluit van 30 juni 2020 betreffende de herziening van de enige heffingen ("one-time fees").

97. Het BIPT merkt op dat het forfaitaire compensatiebedrag gebaseerd is op de installatietarieven van VDSL2 without voice, maar dat de installatietarieven voor een glasvezeldienst hoger kunnen zijn. Alhoewel het BIPT niet gekant is tegen een vereenvoudiging naar één enkel compensatiebedrag, is het niet akkoord met dit voorstel van berekening. Het stelt daarom voor om ook de installaties op glasvezel mee te nemen in de bepaling van het gewogen gemiddelde. Het compensatiebedrag zal elk jaar op 1 januari aangepast worden naargelang de evolutie van het aantal installaties op zowel glasvezel als koper van het afgelopen jaar. Op deze manier wordt rekening gehouden met een toekomstige evolutie van het type connectie.
98. Het BIPT heeft in de analyse aangaande het niveau van de First Time Right SLA bepaald dat er 2 verschillende SLA niveaus dienen ingevoerd te worden. Een SLA niveau voor alle "remote" installaties en een SLA niveau voor alle installaties waarbij een techniker van Proximus dient ingezet te worden. Elk SLA niveau dient een passende compensatie te verkrijgen.
99. Het BIPT zal voor de bepaling van deze twee compensatiebedragen uitgaan van de veronderstelling dat er momenteel nog te weinig installaties op glasvezel worden uitgevoerd (in vergelijking met de installaties op koper) om een invloed te hebben op de berekening, maar verwacht dus wel van Proximus dat zij deze berekening opnieuw uitvoeren, zoals wordt bepaald in §97.
- 99.1. Daar het SLO niveau voor alle "remote" installaties slechts 1 type installatie omvat, dient er geen gewogen gemiddelde berekend te worden. Het compensatiebedrag betreft dus gewoon het installatiebedrag voor "remote" installaties voor Bitstream VDSL2 Shared VLAN, zijnde 4,09 EUR.
- 99.2. Voor de bepaling van het compensatiebedrag van het tweede SLO niveau, dient een gewogen gemiddelde gebruikt te worden. Onder voorbehoud van aanpassing conform §97, zal het BIPT hiervoor gebruik maken van de aangeleverde gegevens van Proximus, waarbij enkel de Bitstream VDSL2 without voice installaties worden beschouwd.

$$10\% \times 78,15 \text{ EUR}^{24} + 90\% \times 130,69 \text{ EUR}^{25} = 125,44 \text{ EUR}$$

5.1.3. Conclusie

100. De FTR SLA en bijhorende compensatie dienen als volgt aangepast te worden waarbij de compensatie van het tweede SLO niveau elk jaar op 1 januari aangepast wordt naargelang van de evolutie van het aantal koper- en glasvezelinstallaties. Proximus dient een voorstel voor de aanpassing van deze compensaties ten minste een maand op voorhand (dus voor 1 december) aan het BIPT te bezorgen.

²⁴ Het installatiebedrag voor een Bitstream VDSL2 without voice lijn, without customer visit.

²⁵ Het installatiebedrag voor een Bitstream VDSL2 without voice lijn, with customer visit. Het BIPT gaat in deze berekening ervan uit dat de SNA toeslag wordt toegevoegd aan de maandelijkse huurtarieven. Indien dit niet zo is, dient Proximus een onderscheid te maken tussen de "with customer visit" and "with customer visit splicing included" installaties in de berekening van het compensatiebedrag.

% FTR	Toepasselijke Lijnen	Compensatie
99 %	<ul style="list-style-type: none"> Remote installations 	4,09 EUR
97%	<ul style="list-style-type: none"> Installations with customer visit Installations with customer visit splicing included Installations without customer visit except incidents located at introduction box or NTP 	125,44 EUR

Tabel 4: SLA FTR definitie met compensatie

5.2. De Basic SLA Repair

5.2.1. Introductie

101. De Basic SLA Repair meet de uitvoeringstijd van een reparatie door een Proximus techniker. Enkel reparaties waarvan de oorzaak van het onderliggende probleem zich bevindt binnen de verantwoordelijkheid van Proximus worden in rekening genomen voor deze SLA.
102. In het besluit van de Raad van het BIPT van 25 maart 2020 betreffende de analyse van het referentieaanbod van Proximus voor ontbundelde- en bitstreamtoegang tot het koperen aansluitnetwerk en in het besluit van de Raad van het BIPT van 28 april 2020 betreffende de analyse van het referentieaanbod van Proximus voor bitstreamtoegang tot het glasvezelaansluitnetwerk, werd deze SLA als volgt aangepast:

%	Reparatie timer van de eindgebruikerslijn
90 %	10:45 werkuren na het openen van het reparatieticket
95 %	19:15 werkuren na het openen van het reparatieticket

Tabel 5: Basic SLA Repair definitie binnen BRUO, Bitstream xDSL en Bitstream Fiber GPON

103. In de huidige referentieaanbiedingen wordt een compensatie voorzien van 150% van de dagelijkse rental fee. Proximus stelt in haar addendum nu voor om dit aan te passen naar een forfaitair bedrag van 0,79 EUR per werkdag ongeacht de onderliggende fysieke laag. Dit bedrag werd bepaald op basis van de dagelijkse rental fee²⁶ van VDSL2 without voice.
104. Proximus stelt eveneens voor om enkel nog een compensatie te voorzien voor de hoogste timer, in plaats van voor elke individuele timer.

²⁶ Deze berekening van Proximus is inclusief de maandelijkse toeslag voor de uitvoering van SNA's, zoals het BIPT voorstelde in het Besluit van 30 juni 2020 betreffende de herziening van de enige heffingen. Dit besluit werd op dit punt vernietigd door het Marktenhof op 23 december 2020.

5.2.2. Analyse

Aangaande de compensatie per individuele timer

105. Enkele operatoren maken de opmerking dat, doordat Proximus nu voorstelt om enkel nog een compensatie te voorzien voor de hoogste timer, er geen operationele en financiële druk meer is voor Proximus om te voldoen aan de andere timers.
106. Het BIPT gaat hiermee akkoord. Er moet voldoende incentive zijn voor een SMP-operator om te voldoen aan elke timer van een SLA waarvoor een compensatie wordt opgelegd. Proximus kan deze aanpassing dus niet invoeren.

Aangaande het compensatiebedrag

107. Orange vindt het compensatiebedrag te laag **[vertrouwelijk]** maar geeft geen argumentatie om dit bedrag te staven.
108. Het BIPT merkt op dat het forfaitaire compensatiebedrag gebaseerd is op het maandelijks tarief van VDSL2 without voice, maar dat het maandelijks tarief voor een glasvezelconnectie hoger ligt. Dit betekent dat het compensatiebedrag voor de glasvezelconnecties naar omlaag wordt bijgesteld. Alhoewel het BIPT niet gekant is tegen een vereenvoudiging naar één enkel compensatiebedrag, is het niet akkoord met dit voorstel van berekening. Het stelt daarom voor om een forfaitair compensatiebedrag te bepalen op basis van een gewogen gemiddelde over het aantal gereguleerde wholesale connecties per type aansluiting²⁷ bij Proximus, op zowel het glasvezelnetwerk als het kopernetwerk. Het compensatiebedrag zal elk jaar op 1 januari aangepast worden naargelang de evolutie van het aantal aansluitingen/profielen op dat moment. Op deze manier wordt rekening gehouden met toekomstige wijzigingen in het type connectie. Om deze berekening nog te vereenvoudigen, stelt het BIPT voor dat enkel de diensten die meer dan 2% van de globale wholesale portefeuille van Proximus uitmaken worden gebruikt in deze berekening.
109. Edpnet stelt voor om een compensatiebedrag per begonnen werkuur in te voeren aangezien de SLA timer ook met uren werkt. Het BIPT volgt deze redenering en meent dat Proximus op deze manier een grotere financiële drijfveer zal hebben om reparaties zo snel mogelijk uit te voeren. Zo zal Proximus zelf potentieel minder compensatie dienen te betalen dan in de huidige regeling, waarbij een compensatiebedrag per begonnen werkdag werd bepaald. Het gewogen gemiddelde dat in §108 berekend wordt, dient dus met 150% te worden vermenigvuldigd en vervolgens te worden gedeeld met het gemiddeld aantal werkuren per maand, zijnde 185²⁸.
110. Het BIPT gebruikt de hierboven beschreven formule om een compensatie te berekenen van 0,13 EUR per begonnen werkuur, waarbij enkel het maandelijks tarief van VDSL2 without voice wordt gebruikt. Deze compensatie is geldig tot de eerste volgende jaarlijkse herziening.

²⁷ Bij glasvezelconnecties dient er een onderscheid gemaakt te worden tussen de verschillende profielen onderling.

²⁸ Het BIPT gaat uit van 260 werkdagen per jaar, met 8h30 werkuren per werkdag. Proximus definieert in de referentieaanbiedingen een werkdag van 8h00 tot 16h30.

5.2.3. Conclusie

111. Proximus moet een compensatie voorzien voor elk SLA niveau.
112. Het compensatiebedrag wordt bepaald door een gewogen gemiddelde te nemen van het maandelijkse huurtarief van alle gereguleerde diensten die meer dan 2% uitmaken van de globale wholesale portefeuille van Proximus. Dit bedrag wordt vermenigvuldigd met 150% en gedeeld door 185, om een compensatiebedrag per begonnen werkuur te verkrijgen. Het compensatiebedrag wordt jaarlijks aangepast op 1 januari volgens de globale wholesale portefeuille van Proximus op dat moment. Proximus dient een voorstel voor de aanpassing van deze compensatie ten minste een maand op voorhand (dus voor 1 december) aan het BIPT te bezorgen.
113. Het BIPT legt een voorlopige compensatie vast van 0,13 EUR per begonnen werkuur. Deze compensatie is geldig tot de eerste volgende jaarlijkse herziening.

5.3. De ISLA Premium en Enhanced Repair

5.3.1. Introductie

114. De Premium en Enhanced ISLA Repair zijn betalende diensten, met striktere SLA niveaus dan de Basic SLA Repair. Deze diensten zijn als volgt gedefinieerd in de BRUO, Bitstream xDSL en Bitstream Fiber GPON referentieaanbiedingen:

	ISLA Premium	ISLA Enhanced
Repair Case Creation	24/24 hours, 7/7 days	24/24 hours, 7/7 days
Repair Case Handling	24/24 hours, 7/7 days	15/24 hours, 6/7 days
Repair Intervention Window	24/24 hours, 7/7 days	15/24 hours, 6/7 days
Repair Timer of the End-User line	<ul style="list-style-type: none"> • 4 Clock Hours (85% of the repair cases resolved) • 8 Clock Hours (95% of the repair cases resolved) • 48 Clock Hours (98% of the repair cases resolved) 	<ul style="list-style-type: none"> • 5 Working Hours (60% of the repair cases resolved) • 10 Working Hours (90% of the repair cases resolved)

Tabel 6: ISLA definities binnen BRUO, Bitstream xDSL en Bitstream Fiber GPON

115. In de huidige referentieaanbiedingen wordt een compensatie voorzien van 50% van de maandelijkse rental fee van de lijn, inclusief de ISLA toeslag. Proximus stelt in haar addendum nu voor om dit aan te passen naar een forfaitair bedrag van 12,89 EUR voor ISLA Premium en 10,82 EUR voor ISLA Enhanced per repair ticket, ongeacht de onderliggende fysieke laag. Dit bedrag werd bepaald op basis van de maandelijkse rental fee van VDSL2 without voice.

116. Proximus stelt eveneens voor om enkel nog een compensatie te voorzien voor de hoogste timer, in plaats van voor elke individuele timer.

5.3.2. Analyse

Aangaande het niveau van de ISLA Enhanced

117. Edpnet vermeldt in zijn reactie dat het SLA niveau van 60% voor ISLA Enhanced weinig ambitieus is. Uit de gepubliceerde KPI's van Proximus blijkt immers dat Proximus dit zonder problemen aankan. Edpnet stelt voor om net zoals bij de SLA Premium een SLA niveau van 85% in te voeren.
118. Het BIPT heeft gevraagd aan Proximus om dit SLA niveau te herbekijken. Volgens Proximus zou echter een significante stijging van de SLA niveaus ook een impact hebben op de kost voor deze dienst en zorgt het huidige SLA niveau ervoor dat hiermee een begunstigde operator de equivalente dienst bij Proximus Enterprise kan repliceren, op het stuk aangaande de connectiviteit.
119. Proximus verwijst in zijn reactie ook naar een eerdere verklaring uit 2018, binnen de context van het Bitstream xDSL referentieaanbod, waar Proximus het initiële voorstel voor de ISLA Enhanced verklaarde, aan de hand van historische gegevens en inschatting naar de toekomst toe.
120. Het BIPT had geen opmerkingen geuit in het besluit van 25 maart 2020 bij dit voorstel van Proximus, omdat gebaseerd op de historische gegevens, een SLA niveau van 60% op dat ogenblik redelijk leek. De cijfers uit de KPI rapporten van het afgelopen jaar 2020 bewijzen dat een iets strikter SLA niveau mogelijk is. Zo behaalt Proximus in de eerste 4 maanden van 2020 een reparatieniveau van ongeveer 75% en in de maanden daarna behaalt Proximus een reparatieniveau van minstens 80% à 85%. Een kanttekening hierbij is dat de reparatieaantallen zeer laag zijn, in vergelijking met de reparatieaantallen bij ISLA Premium.
121. Uit de informatie die het BIPT heeft ontvangen, blijkt dat enkele operatoren een deel van hun klantenbasis hebben overgezet van de ISLA Premium naar de ISLA Enhanced dienst. In dit kader dient het BIPT dus toch ook rekening te houden met de stelling dat de reparatieaantallen bij de ISLA Enhanced dienst zullen toenemen, maar omdat de reparatieaantallen bij de ISLA Premium dienst evenredig zullen afnemen, kan wel gesteld worden dat dit geen invloed zal hebben op de kostenbasis voor deze dienst, daar nog altijd quasi dezelfde techniekerteams moeten voorzien worden om deze verbeterde reparatiediensten te kunnen leveren.
122. Het BIPT aanvaardt op dit moment het voorstel van edpnet niet om het laagste SLA niveau op te waarderen naar 85%. Enerzijds omdat zoals vermeld in §118 hierdoor de opgelegde tarieven voor deze dienst mogelijks niet meer in overeenstemming zullen zijn met het te behalen SLA niveau. Anderzijds, zoals reeds gezegd in §120 en §121, is het momenteel door het huidige lage aantal en mogelijke toekomstige stijging niet opportuun om de controle van de kosten in samenhang met het SLA niveau op dit moment uit te voeren. Het BIPT stelt wel voor om dit SLA niveau iets scherper te stellen naar 75%, dewelke een niveau is dat Proximus het afgelopen jaar altijd heeft behaald. Het BIPT zal bij een toekomstige evaluatie van de ISLA Enhanced en ISLA Premiumdiensten zowel de SLA niveaus als de daar bijhorende kosten samen herevalueren.

Aangaande de compensatie per individuele timer

123. Enkele operatoren maken de opmerking dat, doordat Proximus nu voorstelt om enkel nog een compensatie te voorzien voor de hoogste timer, er geen operationele en financiële druk meer is voor Proximus om te voldoen aan de andere timers.
124. Het BIPT gaat hiermee akkoord. Er moet voldoende incentive zijn voor een SMP-operator om te voldoen aan elke timer van een SLA waarvoor een compensatie wordt opgelegd. Proximus kan deze aanpassing dus niet invoeren.

Aangaande het compensatiebedrag

125. Het BIPT merkt op dat het forfaitaire compensatiebedrag gebaseerd is op het maandelijkse huurtarief van VDSL2 without voice, maar dat bijvoorbeeld het maandelijks huurtarief voor een glasvezelconnectie hoger ligt. Het BIPT verwijst naar §108 aangaande de berekening van het compensatiebedrag binnen de Basic SLA context waar dezelfde opmerking reeds werd behandeld. Het BIPT zal dus voor de bepaling van het compensatiebedrag voor de ISLA repair uitgaan van dezelfde berekeningsformule voor het bepalen van een gewogen gemiddelde voor het maandelijkse huurtarief.
126. Orange meent dat het compensatiebedrag overeen moet komen met een bedrag gelijkaardig aan hetgeen maandelijks voor de desbetreffende lijn betaald moet worden aan Proximus. Het BIPT gaat in dit opzicht akkoord dat een betalende SLA dienst ook een hogere compensatie impliceert.
127. Edpnet stelt voor om een compensatiebedrag per begonnen werkuur in te voeren aangezien de SLA timer ook met uren werkt. Het BIPT volgt in principe deze redenering, net zoals bij de Basic SLA Repair, en meent dat Proximus op deze manier een grotere financiële drijfveer zal hebben om de reparatietijd zo kort mogelijk te houden.
128. Een mogelijke werkwijze zou kunnen zijn om dezelfde formule uit §112 te nemen, waarbij een markup van 150% wordt gebruikt (in plaats van 50% zoals hierboven wordt beschreven) en waarbij het compensatiebedrag dan wordt gedeeld door het aantal werkuren per maand. Echter, hoewel het maandelijkse huurtarief hoger zal zijn doordat ook het huurtarief voor de ISLA Premium of ISLA Enhanced wordt meegeteld, zal er door een groter aantal werkuren moeten gedeeld worden, omdat de ISLA diensten immers een behandeling vooropstellen van 15 uur, 6 dagen op 7 (ISLA Enhanced) of van 24 uur, 7 dagen op 7 (ISLA Premium). Het resultaat van deze berekening voor een compensatiebedrag per werkuur zou zeer gelijkaardig zijn aan het resultaat bij Basic SLA, waarmee de doelstelling dat een betalende SLA dienst ook een hogere compensatie impliceert niet wordt bereikt.
129. Een andere werkwijze is om het compensatievoorstel van Proximus, dat nu wordt vastgelegd per reparatieticket dat buiten de SLA valt, om te vormen naar een compensatie per begonnen werkuur. Hiervoor kan gekeken worden naar de gemiddelde reparatietijd van een ISLA Enhanced en ISLA Premium reparatieticket. Het BIPT berekent een gemiddelde²⁹ reparatietijd van [5-10]h voor ISLA reparatietickets, zonder rekening te houden met de tickets waarvan de oorzaak niet aan Proximus kan worden toegeschreven. Deze gemiddelde reparatietijd werd berekend aan de hand van de opgevraagde brutogegevens bij Proximus en

²⁹ Voor de periode oktober 2019 tot en met september 2020.

kan niet worden berekend aan de hand van de gepubliceerde KPI-rapporten, daar de totale reparatietijd in deze rapporten wordt berekend aan de hand van alle reparatieticketten en niet enkel deze die aan Proximus kunnen toegeschreven worden.

130. Het uiteindelijke compensatiebedrag per begonnen werkuur wordt dan bekomen door bij het gewogen gemiddelde huurtarief voor een lijn het maandelijkse huurtarief voor ISLA Enhanced (5,75 EUR) of voor ISLA Premium (9,89 EUR) toe te voegen, dit te vermenigvuldigen met 50% en vervolgens te delen door [5-10]h. Het BIPT berekent zo een compensatie van 1,54 EUR bekomen per begonnen werkuur voor ISLA Enhanced lijnen en van 1,84 EUR per begonnen werkuur voor ISLA Premium lijnen.

5.3.3. Conclusie

131. Proximus moet een compensatie voorzien voor elk SLA niveau.
132. Het laagste SLA niveau voor ISLA Enhanced Repair wordt verhoogd van 60% naar 75%.
133. Het compensatiebedrag wordt bepaald door een gewogen gemiddelde te nemen van het maandelijkse huurtarief van alle gereguleerde diensten die meer dan 2% uitmaken van de globale wholesale portefeuille van Proximus, samen met het maandelijkse huurtarief voor de ISLA Premium of de ISLA Enhanced. Dit bedrag wordt vermenigvuldigd met 50% en gedeeld door [5-10]h, om een compensatiebedrag per begonnen werkuur te verkrijgen. Het compensatiebedrag wordt jaarlijks aangepast op 1 januari volgens de globale wholesale portefeuille van Proximus op dat moment. Proximus dient een voorstel voor de aanpassing van deze compensaties ten minste een maand op voorhand (dus voor 1 december) aan het BIPT te bezorgen.
134. Het BIPT legt een voorlopige compensatie vast van 1,54 EUR per begonnen werkuur voor ISLA Enhanced lijnen en van 1,84 EUR per begonnen werkuur voor ISLA Premium lijnen. Deze compensatie is geldig tot de eerste volgende jaarlijkse herziening.

5.4. De SLA Interface Availability

5.4.1. Introductie

135. De SLA Interface Availability meet de beschikbaarheid van de verschillende IT systemen (de MSO interface en het e-troubleshooting portaal) van Proximus. Deze SLA is als volgt gedefinieerd in de BRUO, Bitstream xDSL en Bitstream Fiber GPON referentieaanbiedingen:

Beschikbaarheid	
MSO interface	Maximum 6 uur onbeschikbaarheid per maand
e-troubleshooting portaal	Maximum 6 uur onbeschikbaarheid per maand

Tabel 7: SLA Interface Availability definitie binnen BRUO, Bitstream xDSL en Bitstream Fiber GPON

136. De beschikbaarheid van elke interface wordt door Proximus gemeten van maandag tot zaterdag (met uitzondering van Belgische en Proximus-feestdagen³⁰), tussen 8u en 20u. De volgende gevallen worden uitgesloten van de berekening:
- "Overmacht" of onderhoudswerken die door Proximus minstens 3 Werkdagen op voorhand worden aangekondigd via het communicatiekanaal "Flash" of gelijkwaardige middelen;
 - Onbeschikbaarheid van de interface als gevolg van misbruik uitgevoerd door een Begunstigde.

5.4.2. Analyse

Aangaande het niveau van de SLA

137. Volgens het BIPT dient de beschikbaarheid³¹ van de verschillende informatiesystemen, gebruikt door de begunstigde operatoren voorzien te worden van een passende SLA. Immers, indien een informatiesysteem uitvalt, moet dit binnen een zo kort mogelijke termijn terug actief worden gezet om zo de verschillende achterliggende processen bij de begunstigde operator zo min mogelijk te hinderen. Als alternatief kan voor de begunstigde operator de mogelijkheid bestaan om tickets door te geven bij uitval van het informatiesysteem, bijvoorbeeld via telefoon of e-mail.
138. Het BIPT wenst de beschikbaarheid uit te drukken als een percentage bepaald door de verhouding tussen de duurtijd van de beschikbaarheid ten opzichte van de totale duurtijd van de meetperiode. Deze definitie is standaard in een IT-omgeving. Volgens deze definitie heeft Proximus momenteel een SLA van 98,1%
139. Ter vergelijking is het BIPT nagegaan welke SLA's gebruikt worden in Nederland. Zo geeft KPN voor het informatiesysteem een SLA Interface availability van 99,5% en SLA IT performance met een antwoordtermijn van 95% binnen de 8 seconden³². Hierbij wordt de beschikbaarheid echter gemeten elk uur van elke dag van de week. Het BIPT heeft opgemerkt dat bij Proximus de beschikbaarheid enkel gemeten wordt in een beperkte tijdsperiode, waar ISLA Premium het nochtans mogelijk maakt om 24/7 een reparatievraag in te dienen. Deze punten werden ter commentaar voorgelegd aan Proximus.
140. In zijn reactie haalt Proximus aan dat de IT-interfaces weldegelijk 24/7 beschikbaar zijn en gemonitord worden, waardoor een begunstigde operator te allen tijde een ticket kan registreren. In de periode buiten de uren zoals opgegeven in §0 geldt echter een "best effort" service waarbij een eventuele fout niet hersteld zal worden. Op deze momenten wordt immers noodzakelijk onderhoud aan de systemen uitgevoerd, zijn niet altijd de geschikte IT-profielen beschikbaar en worden er geen installaties en nauwelijks herstellingen uitgevoerd. Proximus wijst er op dat dezelfde regeling geldt voor hun retail diensten.

³⁰ Dit wordt verduidelijkt in sectie 4 ("Terminology") van Annex 4 ("Basic Service Level Agreement") van de Proximus bitstream referentie aanbiedingen, zijnde 2 januari en 26 december.

³¹ Een informatiesysteem wordt als onbeschikbaar beschouwd wanneer een geldige API call van de begunstigde operator geen geldig antwoord oplevert binnen een redelijke termijn (in de orde van seconden).

³² Zie « VULA-WBA Annex 3 (procedures en serviceniveaus) v3.23 » op <https://www.kpn-wholesale.com/producten-diensten/breedband/wba.htm>

141. Betreffende de KPI van KPN, wijst Proximus er op dat deze KPI enkel geldig is voor de "Functional Product Info", wat overeenkomt met de Proximus dienst "xDSL/Fiber Availability" en niet voor het aanmaken van tickets voor installatie of reparatie. Verder wordt deze KPI op jaarlijkse basis berekend waardoor het risico over een langere periode uitgespreid wordt. Tenslotte levert KPN geen "end-to-end" SLA aan, in tegenstelling tot Proximus die gebruik maakt van een geautomatiseerd systeem om de SLA te testen via een robot PC ("Robotic Process Automation"). Op basis van deze argumenten stelt Proximus dat zijn IT SLA van een hoger niveau is dan deze van KPN. Daarom gaat Proximus ook niet akkoord met het eventueel opleggen van een SLA van 99,5%.

142. Proximus begrijpt niettemin de bezorgdheid van het BIPT aangaande de beschikbaarheid van de interface voor de Premium ISLA repair en stelt voor om de beschikbaarheid van de repair interface uit te breiden naar 24/7 behalve op donderdag en zondag tussen 20:00-08:00:

The Availability of the MSO interface will be measured by Proximus from Monday to Saturday (excluding Belgian and Proximus holidays), between 08:00 and 20:00, whereas the availability of the repair interface will be measured by Proximus 24 hours per day, each day of the week (excluding Belgian and Proximus holidays), except on Thursday and Sunday, for which the measure will be performed between 08:00 and 20:00. The following cases will be excluded from the calculation :

- "Force Majeure" or maintenance works that are announced by Proximus at least 3 Working Days in advance via the communication channel "Flash" or any equivalent means,
- Unavailability of the interface due to misuse (*) performed by a Beneficiary.

143. Het BIPT heeft het voorstel van Proximus onderzocht en gaat akkoord met deze aanpassing. Op deze manier wordt voor de repair interface een beschikbaarheid van meer dan 99% bereikt, wat beter afgestemd is op de vereisten van Premium ISLA diensten. Buiten deze uitgebreide service uren zal het systeem werken volgens "best effort". Voor de overige interfaces blijft de huidige regeling gelden en dient de beschikbaarheid niet verhoogd te worden aangezien de SLA end-to-end gegarandeerd is, maandelijks opgevolgd wordt en er een alternatief beschikbaar is bij het wegvallen van de interface.

Aangaande de compensatie van de SLA

144. Proximus voorziet in zijn referentieaanbieding een alternatief via telefoon en e-mail indien het informatiesysteem niet beschikbaar is. Door dit alternatief kan de begunstigde operator verder blijven werken met hetzelfde service niveau en is het bijgevolg niet noodzakelijk om een compensatie toe te kennen bij een uitval. Deze KPI zal wel door het BIPT worden opgevolgd en dient maandelijks gepubliceerd te worden.

5.4.3. Conclusie

145. Proximus dient zijn referentieaanbod aan te passen overeenkomstig zijn voorstel besproken in §142 van dit besluit.

5.5. De SLA Useless End-User Visit (Provisioning en Repair)

5.5.1. Introductie

146. De SLA Useless End-User Visit geeft weer hoeveel nutteloze klantenbezoeken door een techniek van Proximus of één van zijn onderaannemers hebben plaatsgevonden. Bij een nutteloos klantenbezoek kan de techniek de gevraagde werken niet uitvoeren omdat bijvoorbeeld de eindklant niet aanwezig is of niet alle voorbereidingen getroffen zijn door de begunstigde operator.
147. Proximus heeft deze SLA in het "SLA Review" addendum geïntroduceerd en stelt een SLO niveau voor van 95% voor de orders met een klantenbezoek die afgesloten worden zonder een useless end-user visit.
148. Proximus maakt voor de berekening van deze SLA een onderscheid tussen installatie (provisioning)³³ en herstelling (repair). Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen de verschillende technologieën.
149. Voor het compensatiebedrag bij een "Useless End-User Visit" wordt verwezen naar het besluit van de Raad van het BIPT van 30 juni 2020 betreffende de herziening van de enige heffingen³⁴. Deze compensaties moeten door de begunstigde operator niet betaald worden wanneer de SLA behaald wordt.

5.5.2. Analyse

Aangaande de definitie van de SLA

150. In hun reactie stellen enkele operatoren dat de nodige aandacht besteed moet worden aan de definitie en de rechtvaardiging van een "useless end-user visit". Zo wordt soms door Proximus een onterecht klantenbezoek aangerekend alhoewel de eindklant nadien laat weten dat hij in het opgegeven tijdsstip toch beschikbaar was maar dat de techniek op een later moment langsgelopen is.
151. Een operator stelt daarom voor dat wanneer de eindklant niet aanwezig is, de Proximus techniek een specifiek nummer van de alternatieve operator opbelt. De helpdesk medewerker van de begunstigde operator zal deze oproep beantwoorden (indien niet, kan de techniek doorgaan en zal een useless visit aangerekend worden) en zal proberen om parallel de eindklant te contacteren. Als de oproep van de helpdesk medewerker niet wordt beantwoord door de eindgebruiker of als de eindgebruiker inderdaad niet aanwezig is, wordt de afwezigheid (en de useless visit) gevalideerd. Als de eindgebruiker aangeeft aanwezig te zijn, krijgt hij te horen dat de techniek voor de woning staat en kan het bezoek toch plaatsvinden.
152. Deze vraag werd voorgelegd aan Proximus. Deze haalde aan dat hiervoor sedert enkele jaren het "Ik Bel de Klant (IBK)" proces ingevoerd is waarbij de techniek een half uur op voorhand

³³ De installaties met een klantenbezoek zijn devolgende: "Installations with customer visit" en "Installations with customer visit splicing included".

³⁴ In dit besluit werd de compensatie vastgelegd op € 43,34.

belt naar de eindklant om zo een nutteloze verplaatsing te vermijden en dit zowel voor retail als voor wholesale. Proximus benadrukt hierbij dat zij ook het aantal nutteloze bezoeken zo laag mogelijk wensen te krijgen. Voor hen heeft dit immers eveneens een nadelige invloed op het behalen van de SLA's³⁵, en kan dit bovendien negatieve gevolgen hebben op de service voor andere eindklanten.

153. Proximus vindt het bijgevolg niet nuttig om naast het bestaande eigen systeem ook nog een ander systeem in te voeren dat hetzelfde effect beoogt en dat kan leiden tot extra wachttijden voor de techniekers.
154. Proximus wenst hier te wijzen op de verantwoordelijkheid van de begunstigde operator voor het contact met zijn eindklant. Zo moet de begunstigde operator ervoor zorgen dat de eindklant op de hoogte is van het bezoek van de techniek van Proximus (en hem hiervoor alle nodige informatie verschaffen), dat de eindklant voor het bezoek herinnerd wordt aan de afspraak en dat aan Proximus de correcte gegevens (zoals bv. telefoonnummer) doorgegeven wordt om het IBK-proces efficiënt te laten verlopen.
155. Het BIPT begrijpt de uitleg van Proximus en meent dat het inderdaad niet efficiënt is om tweemaal hetzelfde proces te implementeren. Het bestaande IBK-proces dat geldt voor zowel de wholesale als voor de retail eindklanten is naar inzicht van het BIPT voldoende om het aantal useless visits tot een minimum proberen te beperken. Het Instituut benadrukt ook nog eens dat de begunstigde operator de correcte informatie moet doorgeven aan Proximus en de eindklant voldoende moet informeren.
156. Het BIPT verduidelijkt verder dat een "useless end-user visit" slechts kan aangerekend worden indien de techniek bij de eindklant langskomt in het opgegeven tijdsslot. In het MSO-systeem dient immers een tijdsslot opgegeven te worden bij het maken van de afspraak. Het is dan ook correct om te veronderstellen dat de techniek langskomt in dit tijdsslot. Een vergelijkbare situatie wordt ook besproken in 5.7 De SLA Appointment Kept.

5.5.3. Conclusie

157. Proximus dient in het referentie aanbod duidelijk aan te geven dat een "useless end-user visit" slechts kan aangerekend worden indien de techniek bij de eindklant langskomt in het opgegeven tijdsslot.

5.6. De SLA Wrongful Repair Request

5.6.1. Introductie

158. De SLA Wrongful Repair Request meet het aantal herstellingen door een Proximus techniek of zijn onderaannemers waarbij de fout of de oorzaak van het probleem niet te wijten is aan hen en vergelijkt dit met het totaal aantal repair requests die door de begunstigde operator zijn geopend tijdens de referentieperiode.

³⁵ Bijvoorbeeld de SLA inzake "Order not technically executed at Due Dates" door een herplanning van de kalenders.

159. Proximus heeft deze SLA in het "SLA Review" addendum geïntroduceerd en stelt een SLA niveau voor van 95% van de repair orders waarbij geen "Wrongfull Repair Request" werd vastgesteld.
160. Voor het compensatiebedrag bij een "Wrongful Repair Request" wordt verwezen naar het besluit van de Raad van het BIPT van 30 juni 2020 betreffende de herziening van de enige heffingen³⁶. Echter, deze compensaties moeten door de begunstigde operator niet betaald worden wanneer de SLA behaald wordt.

5.6.2. Analyse

Aangaande de definitie van de SLA

161. Enkele operatoren halen aan dat er duidelijk moet omschreven worden wat juist bedoeld wordt met "de oorzaak" van het incident en wanneer het ticket afgesloten mag worden. Het moet voor de begunstigde operator mogelijk zijn om na te gaan of het incident inderdaad opgelost is. Enkel wanneer de begunstigde operator hiermee akkoord is, kan het incident gesloten worden. Een operator (edpnet) vraagt dat hiervoor de nodige diagnosetools ter beschikking gesteld worden.
162. Het BIPT stelt vast dat dit een lopende discussie is tussen de begunstigde operatoren en Proximus. Het BIPT heeft steeds gevraagd aan de betrokken operatoren om in eerste instantie contact op te nemen met Proximus en heeft tot nu toe geen enkele recente vraag ontvangen om dit van nabij te bekijken.
163. Het BIPT herhaalt haar standpunt dat het de operationele problemen aangaande de wrongful repair request wil onderzoeken, voor zoverre deze nog relevant zijn daar het BIPT op dit ogenblik misschien niet op de hoogte is van de meest recente discussies hieromtrent tussen Proximus en de verschillende begunstigde operatoren. Indien hier noodzaak aan is, zal het BIPT hierover een operationele werkgroep opzetten tussen de betrokken spelers.

Aangaande de compensatie van de SLA

164. Edpnet vraagt in zijn reactie om een opsplitsing van het "Wrongful Repair Request" tarief in een "Wrongful Repair Request fee met field intervention" en een "Wrongful Repair Request fee zonder field intervention". Op deze manier kan bij een incident de begunstigde operator aan Proximus vragen om een diagnose op afstand uit te voeren zodat sneller kan nagegaan worden of de fout al dan niet bij Proximus ligt.
165. Het BIPT verwijst naar §1201 en §2044 van het CRC besluit van 29 juni 2018 aangaande de analyse van de markten voor breedband en televisieomroep waar het Proximus oplegt om een dienst van "diagnostics op afstand" aan te bieden. Dit punt kadert meer in de operationele context van de wrongful repair request en hiervoor verwijst het BIPT naar §162 en verder.

³⁶ In dit besluit werd de compensatie vastgelegd op € 149,39.

166. Orange stelt in haar reactie dat bij een incident waarvan de finale oorzaak bij Proximus ligt en waarbij meerdere bezoeken van een Proximus techniker nodig zijn, Proximus een "useless end-user visit" aanrekent voor sommige van deze bezoeken.
167. Het BIPT heeft dit nagevraagd bij Proximus, die aanhaalt dat door het mechanisme van de stop-clock, de tijd die Proximus verliest door een "useless end-user visit" niet wordt gerecupereerd binnen de timer van de reparatie SLA. Wanneer een "useless end-user visit" plaatsvindt, heeft de Proximus techniker dus eigenlijk minder tijd om nog aan de reparatie SLA te voldoen.
168. Proximus bewijst ook door middel van concrete gegevens, dat de gevallen waarbij een tweede techniker een volgende dag moet langskomen veel minder vaak voorvallen dan de gevallen waarbij de techniker niet kan starten aan de reparatie omwille van een "useless end-user visit".
169. Volgens Proximus, zouden zij dan ook de tijd verspild door een "useless end-user visit" moeten kunnen terugwinnen, indien zij de "useless end-user visit" niet mogen aanrekenen voor de reparatiegevallen waarbij de uiteindelijke fout te wijten is aan Proximus.
170. Het BIPT heeft begrip voor deze vraag en vraagt aan de sector om hierover input te leveren welke van beide opties de voorkeur heeft.
171. Proximus specificeert nog dat, voor de gevallen waarbij de uiteindelijke fout niet te wijten is aan Proximus en waarbij er meerdere reparatieinterventies op meerdere dagen plaatsgevonden hebben, de referentieaanbieding verduidelijkt dat er voor de laatste interventie, geen "useless end-user visit" tarief kan aangerekend worden samen met een "wrongful repair request tarief". Voor de voorafgaande interventies, kunnen er wel "useless end-user visits" aangerekend worden.

5.6.3. Conclusie

172. Het BIPT stelt de vraag aan de sector om input te leveren aangaande welke van de hieronder beschreven opties de voorkeur heeft (of er kan eventueel nog een andere redelijke oplossing voorgesteld worden):
- 172.1. Optie A: de huidige werkwijze, waarbij de tijd die de Proximus techniker spendeert aan een "useless end-user visit" niet wordt teruggewonnen uit de reparatie SLA timer en waarbij Proximus een "useless end-user visit" aanrekent, wanneer de uiteindelijke fout toch te wijten is aan Proximus;
- 172.2. Optie B: het voorstel van Proximus, waarbij de tijd die de Proximus techniker spendeert aan een "useless end-user visit" wel wordt teruggewonnen uit de reparatie SLA timer en waarbij Proximus geen "useless end-user visit" aanrekent, wanneer de uiteindelijke fout toch te wijten is aan Proximus.

5.7. De SLA Appointment Kept

5.7.1. Introductie

173. De SLA Appointment Kept gaat na of de geplande installatieafspraken met de techniek van Proximus wel degelijk is kunnen doorgaan.
174. In de huidige referentieaanbieding wordt een SLA niveau van 95% opgelegd en een bijhorend forfaitair compensatiebedrag van €20.

5.7.2. Analyse

Aangaande de definitie van de SLA

175. In zijn reactie op de consultatie stelt edpnet dat de SLA Appointment Kept beperkt moet worden tot het geboekte tijdsslot. De huidige definitie is immers te ruim aangezien het nu voldoende is dat de techniek op dezelfde dag komt, niettegenstaande er via MSO een specifiek tijdsslot wordt gekozen.
176. Het BIPT bevestigt dat bij het kiezen van een afspraak in MSO de begunstigde operator samen met zijn eindklant een keuze dient te maken tussen 5 mogelijke tijdssloten. Het gekozen tijdsslot wordt vervolgens door het systeem bevestigd en de begunstigde operator bevestigt vervolgens dit tijdsslot aan de eindklant. Deze verwacht bijgevolg de techniek in het desbetreffende tijdsslot. Op basis van deze procedure is het aannemelijk dat indien de techniek buiten dit tijdsslot toekomt, maar wel op dezelfde dag, de eindklant niet meer aanwezig is.
177. Het lijkt daarom aangewezen dat Proximus de definitie van de SLA Appointment Kept als volgt aanpast:
- An appointment is considered respected ("Appointment Kept") if the Proximus Technician is "on site" on the **timeslot** of the appointment as it was communicated to the Beneficiary.*
178. Het BIPT heeft dit voorgelegd aan Proximus en deze haalt aan dat het niet ongewoon is dat wanneer een techniek de eindklant contacteert in het kader van het IBK-proces³⁷, deze aan de techniek vraagt om de afspraak een paar uur te verplaatsen. Dit kan tot gevolg hebben dat de techniek arriveert in een later tijdsslot, op dezelfde dag, waardoor de begunstigde operator recht zou hebben op een compensatie alhoewel de aanpassing gebeurde op vraag van de eindklant. Proximus meent dat het hierdoor gestraft wordt voor de flexibiliteit die zij wil aanbieden aan de wholesale eindklant. Het BIPT begrijpt deze situatie en meent dat in deze gevallen, de begunstigde operator geen recht heeft op een compensatie aangezien de wijziging gebeurde op vraag van de eindklant. Voor deze specifieke gevallen mag Proximus beschouwen dat deze voldoen aan de SLA "Appointment Kept".
179. In dit kader vestigt Proximus ook de aandacht op een nieuw project, nl. ETA of Estimated Time of Arrival, gelanceerd door Proximus eind 2020 waarbij de eindklant een bericht krijgt

³⁷ Bij het IBK-proces ("Ik bel de klant") belt de techniek de eindklant op een half uur voor de afspraak, zie ook §152

met het geschatte uur van aankomst van de techniker. Dit zal een positieve impact hebben op de ervaring van de eindklant.

Aangaande het niveau van de SLA

180. Edpnet wijst erop dat volgens de door Proximus gepubliceerde KPI's momenteel een percentage van 98,87% gehaald wordt. Volgens edpnet dient bijgevolg het SLA niveau verhoogd te worden naar 98,5%.
181. Het BIPT gaat niet in op de vraag van edpnet aangezien een (beperkt) lagere KPI verwacht kan worden wegens de striktere definitie aangaande de tijdssloten.

Aangaande de compensatie van de SLA

182. Edpnet vraagt om het compensatiebedrag te verhogen. Het verwijst hiervoor naar het nieuwe tarief van €43,34 voor een "Useless End-User Visit"³⁸ en meent dat het compensatiebedrag tot dat niveau opgetrokken dient te worden. Hierbij argumenteert edpnet dat een gemiste afspraak van een Proximus techniker gelijkaardig is aan een nutteloze afspraak waarbij bv. een eindklant niet aanwezig is.
183. Proximus reageert hierop door erop te wijzen dat er weldegelijk een verschil bestaat wat betreft de compensatie. Bij "Useless End-User Visit" wordt een compensatie gegeven om de door Proximus gemaakte kosten te dekken (zoals de verplaatsing en tijd van de techniker), bij "Appointment Not Kept" worden er echter geen kosten gemaakt door de begunstigde, tenzij een eventuele korting die de begunstigde operator toekent aan de eindklant³⁹. Daarenboven heeft Proximus niet altijd controle op alle aspecten van de SLA Appointment Kept omdat het bv. niet verantwoordelijk is voor de contacten met de eindklant van de begunstigde operator (zie hiervoor ook §154), er een hoog aantal "Useless End-User Visits" is en dat externe omstandigheden (bv. file, overstroming,...) kunnen optreden. Dit in tegenstelling tot de begunstigde operator die meer controle heeft over deze aspecten.
184. Het BIPT erkent dat er een verschil is in achterliggende kosten voor beide compensaties, alhoewel het in beide gevallen gaat om een afspraak die gemist wordt, hetzij door Proximus, hetzij door de eindklant. Het argument van Proximus waarbij zij niet volledig de controle hebben over alle aspecten van de SLA, wordt gedekt door het feit dat het SLA niveau niet op 100% wordt vastgelegd.
185. In het besluit van het BIPT van 30 juni 2020 werd de vergoeding voor een "Useless End-User Visit" aangepast van 20,59 EUR naar 43,34 EUR. Het BIPT stelt vast dat voor deze aanpassing, de vergoeding voor een "Useless End-User Visit" en de compensatie voor de SLA Appointment Kept quasi identiek was. Volgens het BIPT is het dan ook gerechtvaardigd om dit compensatiebedrag te verhogen, daar de vergoeding voor een Useless End-User Visit ook werd verhoogd. In vergelijking met de kosten van Proximus bij een "Useless End-User visit" zijn de kosten in verband met de imagoschade voor een alternatieve operator, wanneer een techniker van Proximus niet komt opdagen, moeilijker in te schatten. De impliciete kosten van een slechte ervaring van een eindklant vroeg in zijn verhouding met de alternatieve

³⁸ zoals vastgelegd in het besluit van de Raad van het BIPT van 30 juni 2020 betreffende de herziening van de enige heffingen

³⁹ Het BIPT heeft echter geen weet van het bestaan van dergelijke vergoeding voor de eindklant.

operator (installatie) mogen echter niet onderschat worden. Dit kan er immers toe leiden dat de klant ontevreden is en sneller geneigd zal zijn om over te stappen naar een andere operator, wat eenvoudiger is omdat de installatie nog niet voltooid is. Het BIPT acht bijgevolg deze schade minstens even ernstig als de kosten die Proximus oploopt in het geval van een "Useless End-User visit". Het BIPT stelt dus voor om de compensatie voor de SLA Appointment Kept gelijk te stellen aan de vergoeding voor een "Useless End-User Visit", zijnde 43,34 EUR.

5.7.3. Conclusie

186. Proximus dient de definitie van de SLA Appointment Kept aan te passen zodat deze enkel geldt indien de techniker ter plaatse is in het gevraagde tijdslot.
187. Proximus dient het compensatiebedrag aan te passen van 20 EUR naar 43,34 EUR.

5.8. De SLA Technically Executed

5.8.1. Introductie

188. De SLA Technically Executed gaat na of een bestelling uitgevoerd werd op de afgesproken datum.
189. In de huidige referentieaanbieding wordt een SLA niveau van 95% opgelegd en een bijhorend forfaitair compensatiebedrag van €40.

5.8.2. Analyse

Aangaande de compensatie van de SLA

190. Het huidige compensatiebedrag van 40 EUR werd echter sinds eind 2011 niet meer geüpdatet. Aangezien de compensaties die een alternatieve operator dient te betalen aan Proximus (zoals bijvoorbeeld de compensatie voor een useless-visit) recentelijk in het "one-time fee" besluit van 30 juni 2020 werden geüpdatet, lijkt het voor het BIPT nu opportuun om deze compensaties ook up te daten. Het BIPT stelt voor om dezelfde methodiek te gebruiken als in het besluit van 30 juni 2020, waarbij gebruik werd gemaakt van de gezondheidsindex⁴⁰ om de evolutie van het basisuurloon te analyseren. Deze bedroeg in januari 2012 119,88⁴¹ en in april 2021 135,72, zijnde een stijging van 13,21%. Het compensatiebedrag wordt dus zo 45,28 EUR.

5.8.3. Conclusie

191. Proximus dient het compensatiebedrag aan te passen van 40 EUR naar 45,28 EUR.

⁴⁰ <https://statbel.fgov.be/nl/themas/consumptieprijnsindex/gezondheidsindex>

⁴¹ Basisjaar 2004

5.9. De SLA Slot Availability

5.9.1. Introductie

192. De SLA Slot Availability meet de beschikbaarheid van het eerste vrije slot waarbij rekening gehouden wordt met de opgelegde timers en de gewenste uitvoeringsdatum gegeven door de eindklant.
193. Voor elke type installatie is een uitgebreide SLA vastgelegd met meerdere SLO's uitgedrukt in werkdagen, zoals weergegeven in onderstaande tabel:

	Without customer visit	With customer visit		With customer visit including splicing
95%	9	11	85%	20
99%	19	22	95%	29
100%	45	45	99%	39

Tabel 8: SLA Slot Availability definitie binnen BRUO, Bitstream xDSL en Bitstream Fiber GPON, uitgedrukt in werkdagen

5.9.2. Analyse

194. Het BIPT heeft op basis van de meest recente KPI rapporten opgemerkt dat de 99% en 100% SLO niveaus voor de "Slot Availability" SLA voor de installatiemethodes "With Customer Visit" en "Without Customer Visit" vlot worden behaald door Proximus. Het BIPT wenst daarom de SLO niveaus scherper te stellen en heeft aan Proximus om bijkomende informatie gevraagd.
195. **[Vertrouwelijk]** Het BIPT wenst te benadrukken dat het opleggen van deze SLO's niet tot doel heeft om de wholesale eindklanten te bevoordelen maar om een voldoende hoge service te krijgen voor alle eindklanten, hetzij retail hetzij wholesale.
196. Proximus geeft een beschrijving van hun interne kalendersysteem waaruit blijkt dat er voor de interventies zonder splicing geen onderscheid gemaakt wordt tussen "with visit" en "without visit". Daarnaast wijst Proximus op externe invloeden waar het geen vat op heeft zoals het wijzigen van een afspraak door de eindklant en het verkrijgen van de nodige vergunningen.
197. Aangezien Proximus in zijn kalendersysteem geen onderscheid maakt tussen installaties met en zonder bezoek en omdat het aantal installaties zonder bezoek jaar na jaar daalt, stelt Proximus voor om de SLA als volgt aan te passen:

Without and with customer visit		With customer visit including splicing	
95%	11	85%	20

99%	18	95%	29
100%	35	99%	39

Tabel 9: Voorstel tot aanpassing van de SLA Slot Availability definitie, uitgedrukt in werkdagen

198. Het BIPT heeft het voorstel van Proximus geanalyseerd op basis van de verkregen data en gaat hiermee akkoord.

5.9.3. Conclusie

199. Proximus dient in zijn referentieaanbieding de SLA "Slot Availability" als volgt aan te passen:

Without and with customer visit		With customer visit including splicing	
95%	11	85%	20
99%	18	95%	29
100%	35	99%	39

Tabel 10: Aangepast SLA Slot Availability definitie, uitgedrukt in werkdagen

6. Herziening van de compensatieberekening

200. In dit hoofdstuk wordt de methode waarop de compensatie wordt berekend en aangevraagd besproken.

6.1. Introductie

201. In de BRUO, Bitstream xDSL en Bitstream Fiber GPON referentieaanbiedingen volgen de compensaties verschuldigd door Proximus en deze verschuldigd door de begunstigde operatoren een afzonderlijk proces:

201.1. De begunstigde operator dient eenmaal per jaar zelf het compensatiebedrag verschuldigd door Proximus te berekenen en dit aan Proximus voor te stellen, waarna deze laatste het voorstel evalueert en eventueel betwist;

201.2. Het compensatiebedrag verschuldigd door de begunstigde operatoren aan Proximus worden op de maandelijkse factuur gezet, samen met de éénmalige heffingen en de maandelijkse huurtarieven. De begunstigde operator dient deze facturatie dan te onderzoeken en eventueel te betwisten.

202. Proximus stelt nu voor:

202.1. Dat zij het compensatiebedrag verschuldigd aan de begunstigde operatoren berekenen, eenmaal per jaar.

202.2. Dat ook het compensatiebedrag verschuldigd aan Proximus eenmaal per jaar wordt berekend. Hiervoor stelt Proximus nieuwe SLA's op die van toepassing zijn op de begunstigde operator: de SLA "Useless End-User Visits", de SLA "Aborted End-User Visits" en de SLA "Wrongful Repair Requests".

202.3. Er worden door Proximus geen aanpassingen aan de berekeningsmethode van de compensatiebedragen zelf voorgesteld. Ook in het nieuwe systeem stelt Proximus voor om hetzelfde aggregatieniveau (BRUO & Bitstream-producten samen) en dezelfde aggregatieperiode (een kalenderjaar) te behouden. Deze berekeningsmethode is van toepassing op zowel de SLA's van toepassing op Proximus als de nieuwe SLA's van toepassing op de begunstigde operator.

202.4. Het verschil tussen beide compensatiebedragen wordt dan ofwel aan de begunstigde operator teruggestort of aan de begunstigde operator gefactureerd, eenmaal per jaar, afhankelijk of het verschil positief of negatief is voor de begunstigde operator. De begunstigde operator dient deze facturatie dan te onderzoeken en eventueel te betwisten. Er wordt een duidelijk voorbeeld geschetst in het voorgestelde addendum.

6.2. Analyse

Aangaande de maandelijkse rapportering

203. Enkele operatoren maken de opmerkingen dat, door het verdwijnen van de individuele "Wrongful Repair Request", "Useless End-User Visit" en "Aborted End-User Visit" aanrekeningen op de maandelijkse factuur, er geen interne reviews meer kunnen gebeuren door de operationele teams om zo eventuele betwistingen al te escaleren bij Proximus. Deze review zou dan slechts eenmaal per jaar gebeuren, maar deze periode is te lang om dan nog de operationele situatie te herinneren en om nog acties te ondernemen.
204. Een operator (edpnet) merkt op dat hetzelfde ook geldt voor de berekening van de KPI's van de SLA First Time Right waarbij de periode van 1 jaar leidt tot een te grote hoeveelheid om te verwerken en waarbij dit te lang is om de operationele situatie nog terdege te herinneren. Het BIPT erkent deze problematiek en gaat akkoord dat de transparantie op operationeel vlak belangrijk blijft. Het vraagt dan ook aan Proximus om hiervoor een oplossing te voorzien.
205. Een mogelijke oplossing zou volgens het BIPT kunnen zijn dat de individuele "Wrongful Repair Request", "Useless End-User Visit" en "Aborted End-User Visit" op ongewijzigde wijze worden beschreven op de maandelijkse facturatie, maar dan aan een bedrag van 0 EUR. Zo krijgt de begunstigde operator nog steeds dezelfde informatie als in het oude compensatiesysteem.
206. Volgens Proximus beschikt de begunstigde operator echter over alle operationele gegevens die real-time worden uitgewisseld via de API. Er zou dus geen bijkomende rapportering noodzakelijk zijn.

Vraag voorgelegd ter raadpleging

207. Het BIPT stelt de vraag aan de respondenten of zij menen dat de operationele gegevens die worden uitgewisseld via de API voldoende zijn om tijdig eventuele betwistingen met Proximus aan te gaan. Indien dit niet zo is en er een noodzaak is aan een bijkomende rapportering, gelieve dit in detail toe te lichten en te staven.

Aangaande de berekening van de compensatie

208. In zijn reactie haalt edpnet aan dat een berekening met een compensatieperiode van 12 maanden leidt tot een afvlakking van de KPI aangezien deze nu op jaarbasis bekeken wordt. Zo kan een maand met een lagere KPI gecompenseerd worden door een maand met een hogere KPI.
209. Het BIPT is van mening dat Proximus moet streven naar een voortdurend voldoende hoog niveau van SLA. Evenwel vindt het BIPT ook dat voor het berekenen van de compensaties rekening kan gehouden worden met eventuele statistische schommelingen die kunnen veroorzaakt worden wanneer het beschouwde volume te klein is. Het BIPT aanvaardt bijgevolg dat de compensaties berekend worden over een periode van 1 jaar. Het BIPT begrijpt echter het door edpnet aangehaalde risico en behoudt zich het recht voor om sanctionerend op te treden moesten er in een bepaalde maand (of maanden) onverklaarbare

uitschieters optreden.⁴² Het uitvoeren van een SLA verplichting laat immers een mogelijke inbreukprocedure onverlet indien zou blijken dat aan de verplichtingen die op de SMP operator rusten niet voldaan is.

210. Edpnet stelt een alternatieve compensatieberekening voor "*in plaats van in 100-x% van de gevallen 100% compensatie verschuldigd te zijn, in 100% van de gevallen 100%-x compensatie verschuldigd te zijn. Met andere woorden: de tolerantie / de toegestane foutenmarge van de actie (bijvoorbeeld de correcte uitvoering van een installatie, de oplevertermijn, de termijn waarbinnen een repair werd uitgevoerd...)* naar het compensatiebedrag verschuiven"⁴³. Dit voorstel werd voorgelegd aan Proximus.
211. Volgens Proximus volgt uit dit voorstel dat elke SLA een 100% objectief impliceert en dat dus Proximus al het risico aangaande het niet respecteren van de SLA's op zich neemt, waarbij een deel van het risico niet onder zijn controle is, maar wel onder de controle van de begunstigde operatoren. Volgens Proximus wordt dit risico niet meegenomen in de tariefbepaling van de éénmalige heffingen, dewelke enkel op de werkelijke kosten zijn gebaseerd. Volgens Proximus zou een daling van het compensatiebedrag onvoldoende zijn om dit bijkomende risico te dekken.
212. Het BIPT gaat akkoord met deze redenering, dewelke het ook al eens heeft aangehaald in het BIPT besluit van 10 december 2013. In dit besluit wordt vermeld dat het BIPT het gerechtvaardigd acht om een SLA niveau vast te leggen op grond van een redelijk percentage onder 100%, indien de te behalen doelstelling voldoende ambitieus is ten opzichte van de prestatie die een efficiënte operator kan behalen.
213. Het BIPT zal dus dit voorstel van edpnet niet weerhouden.

6.3. Conclusie

214. Aangaande de maandelijkse rapportering, vraagt het BIPT aan de respondenten of zij menen dat de operationele gegevens die worden uitgewisseld via de API voldoende zijn om tijdig eventuele betwistingen met Proximus aan te gaan.
215. Aangaande de berekening van de compensatie aanvaardt het BIPT het voorstel van Proximus uit het "SLA Review" addendum.

⁴² Het BIPT herinnert alle partijen eraan dat zelfs indien de compensaties op jaarbasis zouden berekend worden, dit niets afdoet aan de principiële toepasbaarheid van de SLA's op maandbasis.

⁴³ Citaat uit de reactie van edpnet.

7. Andere punten

216. Hieronder behandelt het BIPT enkele opmerkingen bij een aantal andere punten:

	Onderwerp	Analyse BIPT	Conclusie BIPT
1.	Orange geeft in zijn reactie aan dat de gebruikte definitie voor een non-First Time Right waarbij gesproken wordt over een "incident" niet duidelijk genoeg is.	<p>In Annex 3 van de Bitstream Fiber GPON referentieaanbieding, worden herstellingen gedefinieerd als volgt: "Herstellingen aan het Proximus-netwerk worden uitgevoerd nadat de Begunstigde een incident aan Proximus heeft gemeld, op voorwaarde dat de Begunstigde de voorbereidende onderzoeken heeft uitgevoerd en er zeker van is dat het incident zich in het Proximus-netwerk afspeelt."⁴⁴</p> <p>Het BIPT vindt binnen de referentieaanbieding inderdaad geen definitie terug van wat Proximus beschouwd als een "incident". Deze lacune zou er inderdaad voor kunnen zorgen dat bepaalde voorvallen niet tot rechtmatige non-First Time Rights leiden, wanneer Proximus een bepaald voorval niet zou beschouwen als een "incident" (en er dus geen geldig repair ticket is).</p>	Het BIPT vraagt aan Proximus om te verduidelijken dat een incident kan slaan op o.a. een netwerkprobleem, een verkeerde handeling, een verkeerde of niet conforme installatie etc. en ook om duidelijk aan te geven wat het niet beschouwd als een incident.
2.	In zijn reactie haalt Orange Belgium aan dat wanneer Proximus meerdere interventies nodig heeft om een installatie af te werken of wanneer Proximus bijvoorbeeld een installatie (tijdelijk) on hold zet, dit ook moet beschouwd worden als een non-FTR. Vanuit het oogpunt van de klanten van Orange Belgium is dit vervelend (meer wachttijd en verminderde klantenervaring), en heeft het in wezen precies hetzelfde effect als een non-FTR -situatie.	<p>Het BIPT gaat niet akkoord met deze opmerking. Een non-FTR kan pas optreden nadat een installatie werd afgemeld door Proximus. Zolang dit niet gebeurd is, is het volgens het BIPT zinloos dat de begunstigde operator reeds naar de eindklant zou vertrekken om de installatie te voltooien.</p> <p>Het BIPT gaat akkoord dat deze situatie, waarbij een Proximus techniker meerdere malen moet langskomen, ongewenst is, maar voor deze gevallen, zijn reeds 2 SLA's (de SLA "Appointment Kept" en de SLA "Technically Executed") in voege, elk met een compensatie, waardoor het niet noodzakelijk om dit ook te beschouwen als een non-FTR.</p>	De definitie van de non-FTR installaties moet niet aangepast worden om met dit geval rekening te houden.

⁴⁴ Vrije vertaling van: "Repairs are carried out on the Proximus Network after the Beneficiary has reported an incident to Proximus provided the Beneficiary has made the preliminary investigations and is confident that the incident is in the Proximus Network."

8. Besluit, inwerkingtreding, beroepsmogelijkheden en handtekeningen

8.1. Besluit en inwerkingtreding

217. 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. Indien bepaalde wijzigingen een IT implementatie noodzakelijk maken, verwijst het BIPT voor de maximale termijnen waarbinnen deze IT implementatie moet gerealiseerd worden naar Bijlage J. "Gedragslijnen voor referentieaanbod- en IT-aanpassingen" van het CRC besluit van 29 juni 2018 aangaande de analyse van de markten voor breedband en televisieomroep.
218. Het BIPT legt aan Proximus op, 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.
219. 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

220. 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.
221. 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

Jack Hamande

Lid van de Raad

Lid van de Raad

Luc Vanfleteren

Michel Van Bellinghen

Lid van de Raad

Voorzitter van de Raad