



**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN  
EN TELECOMMUNICATIE**

**ONTWERPBESLUIT VAN DE RAAD VAN HET BIPT**

**VAN 12 OKTOBER 2010**

**BETREFFENDE DE REFERENTIEAANBIEDINGEN**

**BRUO/BROBA/WBA 2010/BROTSoLL 2010**

(Open Calendars, Belgacom Certified Technicians  
en BROBA Ethernet Dedicated VLAN)

**PUBLIEKE VERSIE**

---

**Werkwijze om reacties op dit document door te sturen**

Antwoordtermijn: ~~(tot 6 december 2010)~~  
verlengd tot **13 december 2010**

Aanspreekpunt: Axel PALMAERS, ingenieur-adviseur (02 226 88 46)  
Antwoordadres per e-mail: [axel.palmaers@ibpt.be](mailto:axel.palmaers@ibpt.be)

**Antwoorden dienen elektronisch te worden verzonden.  
Op het document moet duidelijk worden aangegeven wat vertrouwelijk is.  
Deze raadpleging heeft plaats overeenkomstig artikel 140 van de wet van 13 juni 2005.**

---

# INHOUDSOPGAVE

<b>1. INLEIDING .....</b>	<b>5</b>
1.1. NOTATIE EN TERMINOLOGIE .....	6
1.1.1. Naam van de referentieaanbiedingen .....	6
1.1.2. Afkortingen .....	6
1.1.3. Annotaties .....	6
1.2. WAT IS EEN REFERENTIEAANBIEDING ? .....	7
1.3. DE IMPACT VAN PROJECTEN <i>OPEN CALENDAR (OC)</i> EN <i>CERTIFIED TECHNICIANS (CT)</i> .....	8
1.4. ANDERE AANPASSINGEN .....	10
1.5. ADDENDUM BROBA <i>ETHERNET - DEDICATED VLANS</i> .....	11
<b>2. PROCEDURE .....</b>	<b>12</b>
<b>3. REGLEMENTAIR KADER .....</b>	<b>12</b>
<b>4. CERTIFIED TECHNICIANS (CT) .....</b>	<b>14</b>
4.1. PROCEDURE VOOR CERTIFICATIE .....	14
4.2. UITBREIDING VAN CT TOT PROCESSEN <i>SHARED PAIR</i> , <i>SNA</i> EN <i>REPAIR</i> .....	16
4.2.1. <i>Shared Pair / with voice-producten</i> .....	16
4.2.2. <i>Small Network Adaptations (SNA)</i> .....	17
4.2.3. <i>Repair</i> .....	18
4.3. AANSPRAKELIJKHEID EN VERZEKERING .....	20
4.4. CLAUSULE WAARIN RECHTSTREEKS EEN SCHADELOOSSTELLING WORDT GEVRAAGD AAN DE ONDERAANNEMER .....	21
4.5. ANDERE ELEMENTEN .....	22
<b>5. OPEN CALENDAR (OC) .....</b>	<b>25</b>
5.1. RESPONSTIJD TOOL .....	25
5.2. BEHOUD VAN HET XML <i>PROVISIONING</i> -SYSTEEM.....	29
5.3. UITBREIDING VAN OC TOT <i>REPAIR</i> - EN <i>AMEND</i> -PROCESSEN.....	30
5.4. OPLEVERING <i>MULTIPLE PAIRS</i> .....	33
5.5. OVERGANGSPERIODE .....	35
5.6. VERZENDING VAN EEN XML-BERICHT BGCIN ALS EERSTE STAP .....	38
<b>6. ORDERING EN PROVISIONING .....</b>	<b>39</b>
6.1. GELDIGHEIDSTESTS VAN DE INSTALLATIE .....	39
6.2. UPDATE VAN DE WERKOPDRACHTEN .....	46
6.3. MIGRATIE VAN <i>TIE CABLE</i> BIJ EEN DEFECT OP EEN POSITIE VAN DE DSLAM.....	48
6.4. DEFECTE INSTALLATIES .....	50
6.5. <i>MOVE</i> -PROCES .....	52

6.6. SYNCHRONISATIE <i>NUMBER PORTABILITY</i> EN <i>BRXX</i> TIJDENS DE MIGRATIE .....	53
6.7. ANNULERINGEN NA DE CONTACTEN VAN BELGACOM MET DE KLANTEN VAN DE OLO'S.....	55
6.8. BLOKKERING VAN DE BESTELORDERS.....	56
6.9. VERANDERINGEN VAN DE UNIEKE REFERENTIES VAN DE LIJNEN ( <i>CID</i> ) .....	58
6.10. GEBREK AAN STATUSUPDATES BIJ DE BESTELLING VAN <i>COLLOCATIE</i> EN <i>TIE CABLING</i> .....	60
6.11. ANDERE ELEMENTEN .....	61
<b>7. REPAIR AND FAULT REPORTING .....</b>	<b>62</b>
7.1. TESTRESULTATEN VERSCHAFT DOOR DE ALTERNATIEVE OPERATOR.....	63
7.2. BIQ-TEST OP DE JUISTE POORT.....	65
7.3. VERLIES VAN GEGEVENS BIJ DE REGISTRATIE .....	66
7.4. <i>TROUBLE TICKETS</i> ET CONTACTS .....	66
<b>8. MIGRATIE .....</b>	<b>68</b>
8.1. MASSAMIGRATIELIJNEN.....	68
<b>9. SLA.....</b>	<b>69</b>
9.1. VOORSTELLING VAN DE NIEUWE SLA'S .....	70
9.2. <i>VALIDATION TIMER</i> .....	72
9.3. INSTALLATIETERMIJNEN .....	74
9.4. COMPENSATIE.....	82
9.5. GEDOCUMENTEERDE VERSLAGEN VOOR DE BEREKENINGEN VAN SLA'S.....	84
9.6. BESCHIKBAARHEID VAN DE <i>E-TOOLS</i> .....	86
9.7. <i>UNDERRUN/OVERRUN</i> .....	87
9.8. UNIFORME VERSPREIDING (1) .....	87
9.9. UNIFORME VERSPREIDING (2) .....	90
9.10. AFWIJKINGEN VAN HET VERWACHTTE VOLUME ( <i>FORECAST</i> ).....	90
9.11. SNA.....	91
<b>10. ISLA PROVISIONING .....</b>	<b>93</b>
<b>11. TARIEVEN EN FACTURERING .....</b>	<b>97</b>
11.1. ISLA <i>PROVISIONING</i> .....	97
11.2. OMZETTINGSKOSTEN .....	98
11.3. FACTURERING EN CREDITNOTA'S.....	102
11.4. LLU EN XML <i>INQUIRY TOOLS</i> .....	104
11.5. <i>SPLITTER</i> -INSTALLATIE ONDER BROBA SDSL.....	104
11.6. VERANDERING VAN BETALINGSVOORWAARDEN NA MIGRATIE NAAR <i>BRXX</i> .....	105
11.7. TERMIJN VOOR AANPASSING VAN HET BEDRAG VAN DE WAARBORG .....	106
<b>12. BROBA ETHERNET DEDICATED VLANS.....</b>	<b>107</b>

12.1. AANTAL PROFIELEN .....	107
12.2. WEIGEREN BESTELLINGEN .....	109
12.3. CONFIGURATIE AANPASSINGEN .....	111
12.4. TARIFERING .....	112
12.5. BROBA SDSL .....	114
12.6. INTERCONNECTIEPUNTEN .....	116
<b>13. BESLUIT .....</b>	<b>119</b>
<b>14. BEROEPSMOGELIJKHEDEN .....</b>	<b>119</b>
<b>15. BIJLAGE. AFKORTINGEN .....</b>	<b>121</b>

## 1. INLEIDING

1. Als gevolg van de invoering van de nieuwe processen *Open Calendar* en *Belgacom Certified Technicians*, hierna OC en CT genoemd, heeft Belgacom op 8 maart 2010 een brief verstuurd aan het Instituut waarin het erop wijst dat het de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA, WBA VDSL2 en BROTSoLL grondig heeft gewijzigd.
2. In deze brief heeft Belgacom laten weten dat het wijzigingen heeft aangebracht in de referentieaanbiedingen en dan voornamelijk in de volgende documenten:
  - *Main Body* (MB)
  - *General Terms & Conditions* (GT&C)
  - *Exchange of Information*
  - *Planning & Operations* (P&O)
  - *Basic Service Level Agreement* (Basic SLA)
  - *Improved Service Level Agreement* (ISLA)
  - *Pricing & Billing*
3. Deze delen werden aangepast om de invoering van OC en CT weer te geven en Belgacom heeft tevens van de gelegenheid gebruikgemaakt om andere wijzigingen voor te stellen met het oog op transparantie, coherentie tussen de verschillende referentieaanbiedingen en operationele vereenvoudiging.
4. Bovendien heeft Belgacom op 12 mei 2010 naar het Instituut een herziening van de BROBA-aanbiedingen opgestuurd, waarin de uitbreiding *Ethernet Dedicated VLANs* is ingevoerd.
5. Bijgevolg gaat dit besluit enerzijds over de uitbreiding van de verschillende referentieaanbiedingen met de projecten *Open Calendar* en *Certified Technicians* en anderzijds om de invoering van de *Ethernet Dedicated VLAN*-architectuur in het referentieaanbod *BROBA*.

## 1.1. NOTATIE EN TERMINOLOGIE

6. Om het de lezer makkelijker te maken dit document door te nemen, werden de gehanteerde overeenkomsten gestandaardiseerd.

### 1.1.1. Naam van de referentieaanbiedingen

7. De referentieaanbiedingen worden genoemd met de afkortingen die Belgacom doorgaans gebruikt, met name:
- BRUO: referentieaanbod met betrekking tot de ontbundeling van het aansluitnet.
  - BROBA: referentieaanbod met betrekking tot de dienst van het type bitstream voor de technologieën van het type xDSL op het ATM- of *Ethernet*-netwerk, met uitzondering van de VDSL2-technologie.
  - WBA VDSL2: referentieaanbod met betrekking tot de dienst van het type bitstream voor de VDSL2-technologie op het *Ethernet*-netwerk.
  - BROTSoLL: referentieaanbod met betrekking tot de afgevend segmenten en huurlijnen.
8. Er wordt in dit document een uitzondering gemaakt wat de benaming van het BROBA-referentieaanbod betreft:
- “BROBA ADSL” staat voor de ADSL-versie van het BROBA-aanbod
  - “BROBA SDSL” staat voor de SDSL-versie van het BROBA-aanbod
  - “BROBA” duidt op de versies ADSL en SDSL samen

### 1.1.2. Afkortingen

9. De afkortingen in dit document zijn legio. Ze worden genoteerd in HOOFDLETTERS (bv. OLO, BRUO, ...). De meeste afkortingen worden in dit deel 1 (Inleiding) gebruikt en toegelicht. De overige afkortingen worden uitgelegd in het deel waarin ze worden gebruikt. Er wordt eveneens een glossarium toegevoegd als bijlage (deel 15) waarin alle gebruikte afkortingen worden opgenomen.

### 1.1.3. Annotaties

10. Woorden en uitdrukkingen die *cursief* staan wijzen op

- woorden of uitdrukkingen die aldus worden gebruikt door Belgacom (bv. *underrun, forecast, screening, ...*);
- de naam van processen gebruikt in de referentieaanbiedingen (bv. *Repair, Provisioning, ...*);
- of de naam van de verschillende documenten waaruit het referentieaanbod bestaat (bv. *Main Body, Planning & Operations, ...*).

11. De uitdrukkingen in hoofdletters van het type “XML-bericht SLEUTELWOORD” slaan op berichten die worden uitgewisseld tussen Belgacom en de alternatieve operatoren tijdens de processen *Provisioning, Repair, ...* Deze berichten hebben een strikte gegevensstructuur die wordt beschreven in de referentieaanbiedingen in de documenten *Planning & Operations (P&O)*. Ze gebruiken het formaat XML alsook het SMTP<sup>1</sup>-protocol voor de overdracht van deze berichten. Deze berichten zijn bestemd voor verschillende functies zoals het plaatsen van een bestelling, de bevestiging van een bestelling, enz.

## 1.2. WAT IS EEN REFERENTIEAANBIEDING ?

12. Referentieaanbiedingen vormen een transparantieplichting in de zin van artikel 59, § 1, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (hierna “de wet van 13 juni 2005”) voor elke operator die aan non-discriminatieplichtingen onderworpen is. Volgens artikel 59, § 2, moet een referentieaanbod “*voldoende gespecificeerd [zijn] om te garanderen dat de operatoren niet hoeven te betalen voor faciliteiten die voor de gewenste dienst niet nodig zijn. Daarin wordt een beschrijving gegeven van de betrokken aanbiedingen, uitgesplitst in diverse elementen naargelang van de marktbehoeften, en van de daaraan verbonden eisen en voorwaarden, met inbegrip van de tarieven.*”

13. Een referentieaanbod beschrijft met andere woorden

- alle opties inzake toegang en bijbehorende diensten;
- alle processen en tools die ingesteld zijn;

---

<sup>1</sup> SMTP (Simple Mail Transfer Protocol): protocol gebruikt op internet voor de overdracht van berichten van het type e-mail.

- en de prijzen voor de huur, het gebruik van tools en diensten die Belgacom moet voorstellen bij elk redelijk verzoek om toegang.

### 1.3. DE IMPACT VAN PROJECTEN *OPEN CALENDAR (OC)* EN *CERTIFIED TECHNICIANS (CT)*

14. In het project *Open Calendar*, hierna “OC” genoemd, ontwikkelt Belgacom een nieuw IT-systeem voor orders waarbij de alternatieve operatoren, hierna OLO’s genoemd, meer vrijheid zouden krijgen in het realtime bepalen van het tijdstip van een klantenbezoek in het kader van installatie. Deze aanpassing zal via een *software release* in oktober 2010 gelanceerd worden.
15. Het project *Certified Technician*, hierna “CT” genoemd, biedt de alternatieve operatoren de mogelijkheid om na een grondige opleiding hun eigen personeel te gebruiken voor interventies op het netwerk van Belgacom. Op deze manier is de alternatieve operator minder afhankelijk van Belgacom. Deze aanpassing wordt voorzien in de *software release* van februari 2011.
16. De voornaamste punten van de referentieaanbiedingen die in het kader van OC/CT gewijzigd zijn, zijn de volgende:
  - 16.1. Het forecasting-systeem is sterk vereenvoudigd. Voortaan worden de vermoedelijke volumes (*forecasts*) van de verschillende operatoren door Belgacom bepaald. Deze laatste kunnen de voorgestelde waarden echter bevestigen of corrigeren. Zodra ze bevestigd zijn, worden de verschillende *forecasts* van Belgacom en de alternatieve operatoren geglobaliseerd. De volumeschommelingen (*underrun/overrun*)<sup>2</sup> worden gebaseerd op dat globale volume. Bovendien worden *underruns* niet langer gebruikt om de *forecasts* van de volgende maanden te beperken, met uitzondering van een ernstige *underrun* veroorzaakt door een “slechte speler”, zoals Belgacom het formuleert in zijn brief van 8 maart 2010. Het teveel aan bestellingen in geval van *overrun* zal worden behandeld volgens het principe van *Best Effort*.

---

<sup>2</sup> We hebben het over *underrun* wanneer het voorspelde volume kleiner is dan het werkelijke volume. We hebben het over *overrun* wanneer het tegenovergestelde waar is.

16.2. De Service Level Agreements<sup>3</sup> (SLA) Provisioning werden herzien. Er worden vijf nieuwe indicatoren voorgesteld om de kwaliteit van de procedure voor de installatie van lijnen te meten:

- ✓ *Appointment Kept* (APK): aantal bestellingen met bezoek waarvoor de afspraak is nagekomen
- ✓ *Due Date Respected* (DDR): aantal bestellingen met/zonder bezoek waarvoor de laatste aan de alternatieve operator gegeven *Due Date*<sup>4</sup> in acht is genomen
- ✓ *Slot Availability* (SA): meet voor de gehele markt de termijn die gekoppeld is aan de beschikbaarheid van een eerste tijdstip (*timeslot*) in de planning
- ✓ *Validation XML Timer*: meet de termijn van verzending aan de alternatieve operator van een bevestigingsbericht (respectievelijk VALIDATE of REJECT)
- ✓ *Done XML Timer*: meet de termijn van verzending aan de alternatieve operator van het bericht van bevestiging van de uitvoering of van de weigering van de bestelling (respectievelijk DONE of REJECT)

16.3. Er is een *Improved Service Level Agreement*<sup>5</sup> (ISLA) voor de *Provisioning* ingevoerd met betrekking tot de nakoming van de afspraken.

16.4. De procedure *Rush Provisioning* is gherdefinieerd zodat deze beter wordt onderscheiden van de *Escalation*-procedure:

- ✓ Via *Rush Provisioning* is het mogelijk aan een specifieke bestelling voorrang te verlenen via een installatie die moet worden uitgevoerd vóór het eerste voorgestelde beschikbare tijdstip (*timeslot*).

---

<sup>3</sup> Overeenkomsten betreffende het (kwaliteits)niveau van de dienst

<sup>4</sup> *Due Date*: datum waartoe Belgacom zich verbindt om de installatie van de lijn uit te voeren.

<sup>5</sup> Improved SLA: overeenkomsten inzake dienstniveau die op striktere manier worden gedefinieerd voor Belgacom. De alternatieve operatoren mogen vrij beslissen wat betreft deze optie. Er worden meerkosten gefactureerd indien zij hierop een beroep wensen te doen.

- ✓ *Escalation* is maar van toepassing wanneer Belgacom zijn verplichtingen niet heeft vervuld (bv. in het geval van een gemiste afspraak - *missed appointment*). Aan de hand van deze procedure kan het probleem waarmee de alternatieve operator wordt geconfronteerd, hogerop worden gemeld aan de hiërarchische meerderen bij Belgacom wanneer de medewerkers op de lagere niveaus hun verplichtingen niet vervullen.

16.5. Er werden *One Time Fees*-tarieven en specifieke kosten voor de installaties met *Certified Technicians* ingevoerd.

16.6. De definitie van de bepalingen en algemene voorwaarden voor de installaties met *Certified Technicians* werd herzien. Onder andere heeft Belgacom de aspecten in verband met de verantwoordelijkheden en met de veiligheid opgenomen.

17. Tijdens de voorafgaande raadpleging over OC en CT hebben de operatoren laten weten de invoering van de processen OC en CT te waarderen. Zij hebben er echter de aandacht op gevestigd dat deze nieuwe processen geen definitieve oplossing zijn voor de ernstige operationele problemen die tot nu toe ondervonden zijn. Volgens hen zijn ze toch een stap in de goede richting.

#### 1.4. ANDERE AANPASSINGEN

18. Belgacom heeft ook gewezen op andere wijzigingen naast die welke verband houden met OC/CT, waaronder voornamelijk:

- de invoering van een optionele procedure *SNA*<sup>6</sup> *not allowed*;
- de aanpassing van de *ISLA Repair*;
- de aanpassing van de *One Time Fees WBA VDSL2* op basis van het besluit van het Instituut van 2 december 2009;
- het rekening houden met het BROBA-addendum in bijlage 6, *Pricing & Billing* van 19 oktober 2009 betreffende de *Full VP*-voordelen;

---

<sup>6</sup> Small Network Adaptation – Kleine aanpassing van het netwerk

- en de onderlinge afstemming van de referentieaanbiedingen met het oog op operationele vereenvoudiging.

19. Belgacom heeft overigens in zijn brief van 8 maart 2010 laten weten dat de aanpassingen voor het BRUO doorgevoerd zijn uitgaande van de versie die het zelf officieus heeft geconsolideerd.

### 1.5. ADDENDUM BROBA *ETHERNET* - *DEDICATED VLANs*

20. Belgacom heeft op 12 mei 2010 een addendum dat *dedicated VLANs* toevoegt aan het referentieaanbod *BROBA Ethernet*, aan het Instituut overgezonden. Hierdoor wordt *BROBA Ethernet* gealigneerd met WBA VDSL2<sup>7</sup>, dat reeds *dedicated VLANs* heeft.

21. Ter herinnering: een *dedicated VLAN* is een VLAN waarvan de gehele bandbreedte toegewijd is aan één eindgebruikerslijn, in tegenstelling tot een *Shared VLAN*, waarvan de bandbreedte wordt gedeeld door alle gebruikers van eenzelfde *Local Exchange* (LEX) en van eenzelfde alternatieve operator. Het nieuwe BROBA-aanbod van Belgacom omvat momenteel zowel ATM als *Ethernet*.

22. In de brief van 12 mei 2010 heeft Belgacom verduidelijkt dat de wijzigingen in verband met de regels voor de aanleg van ADSL2+ en OC/CT niet zijn opgenomen in het *BROBA Ethernet*-addendum, omdat deze wijzigingen nog altijd niet zijn goedgekeurd door het Instituut. De wijzigingen waarover het Instituut sedert de laatste versie een besluit heeft genomen, zijn daarentegen wel al opgenomen.

23. Het Instituut herinnert er evenwel aan dat de wijzigingen na de goedkeuring ervan zullen moeten worden samengevoegd, om de coherentie van de verschillende referentieaanbiedingen te waarborgen. Deze samenvoeging dient vervolgens te worden goedgekeurd door het Instituut.

24. Ten slotte heeft Belgacom gemeld dat het van plan is om het aanbod *BROBA Ethernet with Dedicated VLANs* te lanceren in de *software release* van de maand oktober 2010.

---

<sup>7</sup> Besluit van 30 september 2009 betreffende WBA VDSL2,

## 2. PROCEDURE

25. Ter voorbereiding van een ontwerpbesluit heeft het Instituut op 19 maart 2010 een verkennende raadpleging gelanceerd via e-mail, waarin de verschillende BRUO/BROBA-operatoren de kans kregen om te reageren op dit voorstel van Belgacom. Het Instituut ontving reacties van het Platform, de Fixed Access Carriers (FAC), Mobistar, Schedom en Belcenter. Op 20 mei 2010 heeft het Instituut deze reacties met Belgacom besproken.
26. Het Instituut heeft op basis van de reacties van de sector en zijn eigen inzichten een ontwerpbesluit opgesteld dat nu ter raadpleging aan de sector wordt voorgelegd.
27. Na het verwerken van de reacties op de raadpleging en de bijkomende input zal het Instituut een aangepaste versie van het ontwerpbesluit overhandigen aan de gemeenschapsregulators volgens de principes uiteengezet in het samenwerkingsakkoord.

## 3. REGLEMENTAIR KADER

28. De wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie 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<sup>8</sup> opgelegd kunnen krijgen.
29. Het vernieuwingsbesluit<sup>9</sup> van 2 september 2009 ter correctie van het besluit van 10 januari 2008 met betrekking tot de breedbandtoegangsmarkten heeft aldus al deze remedies opgelegd aan Belgacom.
30. Dit besluit wordt aangenomen ter uitvoering van het vernieuwingsbesluit<sup>10</sup> van 2 september 2009 ter correctie van het marktanalysebesluit van 10 januari 2008 met

---

<sup>8</sup> Art. 58-59 en 62 WEC.

<sup>9</sup> <http://www.ibpt.be/ShowDoc.aspx?objectID=3129&lang=nl>

<sup>10</sup> <http://www.ibpt.be/ShowDoc.aspx?objectID=3129&lang=nl>

betrekking tot de breedbandtoegangsmarkten en voert de verplichtingen uit inzake toegang, transparantie, kostenbasing en non-discriminatie.

31. Deze vier verplichtingen zijn complementair. Het Instituut 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<sup>11</sup>.
32. Er dient ook eraan te worden herinnerd dat artikel 59, § 4, van de wet van 13 juni 2005 voorschrijft: *“Het Instituut kan de wijzigingen aan het referentieaanbod opleggen die het nodig acht teneinde de maatregelen op te leggen waarin deze wet voorziet”*. Bovendien bepaalt artikel 59, § 5, van de wet van 13 juni 2005: *“Elk referentieaanbod wordt, voordat het gepubliceerd wordt, door het Instituut goedgekeurd”*.
33. Voor zover het nodig is, moet ten slotte worden onderstreept dat het feit dat sommige elementen van de referentieaanbiedingen waarop dit besluit betrekking heeft, ongewijzigd zijn gebleven, geenszins betekent dat het Instituut zijn bevoegdheid verliest om ze later te wijzigen<sup>12</sup>. Dit besluit is gewijd aan de tenuitvoerbrenging van de verplichtingen inzake non-discriminatie, toegang en kostenbasing door middel van de transparantieverplichting als bijkomende remedie.

---

<sup>11</sup> De referentieaanbiedingen kunnen te allen tijde door het Instituut worden gecontroleerd, ten opzichte van andere verplichtingen die op de operator met publicatieplicht zouden wegen, Brussel, 15 juni 2006, 2004/AR/2657, p. 15 en Brussel, 12 mei 2006, R.G. 2004/AR/174, p. 12, nr. 13.

<sup>12</sup> Brussel, 27 juni 2008, 2006/AR/468, consideransen 12 en 13; Brussel, 9 mei 2008, 2005/AR/1028; Brussel, 19 mei 2009, 2007/AR/302, considerans 114.

## 4. CERTIFIED TECHNICIANS (CT)

34. In dit deel worden de problemen behandeld in verband met het proces *Certified Technicians*. Ter herinnering, dit proces, hierna CT genoemd, stelt de alternatieve operatoren in staat om na een grondige opleiding hun eigen personeel te gebruiken voor interventies op het netwerk van Belgacom. Op deze manier is de alternatieve operator minder afhankelijk van Belgacom.

### 4.1. PROCEDURE VOOR CERTIFICATIE

35. Problematiek: de referentieaanbiedingen maken geen gewag van de procedure voor de certificatie van de technici. De alternatieve operatoren hebben bijgevolg tijdens de voorafgaande raadpleging gevraagd

- of een reeds door Belgacom erkende onderaannemer een beperkte procedure mag uitvoeren voor Belgacom CT;
- of de erkenning beperkt is in de tijd of na een periode van inactiviteit wordt geschorst;
- of een nieuwe erkenning in een beperkte vorm kan worden overwogen;
- of een erkende technicus, die naar een andere werkgever overstapt, zijn statuut van CT verliest.

36. Alternatieve operatoren hebben ook gevraagd om de mogelijkheid te krijgen om CT-erkenningen te starten voor de officiële lancering van dit proces dat voorzien wordt voor februari 2011.

37. Reactie Belgacom: in verband hiermee hebben diverse presentaties plaatsgehad van het project en van de procedure:

- er heeft een presentatie plaatsgehad voor het Platform op 8 januari 2010;
- op een vergadering op 21 maart 2010 tussen het Instituut en Belgacom heeft deze laatste het erkenningsproces kunnen uitleggen;

- een meer uitvoerige *Powerpoint*-presentatie<sup>13</sup> is bovendien op 21 maart 2010 opgestuurd naar het Instituut.
38. De certificatie begint, volgens Belgacom, steeds met een screening aan de hand waarvan kan worden bepaald welke modules een CT moet volgen om erkend te worden. Wanneer een eerder gecertificeerde technicus wordt aangeworven bij een andere operator zal aan de hand van de screening kunnen worden bepaald, naargelang van de behoeften van de alternatieve operator, welke bijkomende modules hij dient te volgen alsook welke modules dienen te worden opgefrist.
39. Belgacom benadrukt dat de certificatie beperkt is in de tijd:
- Indien de technicus gedurende 6 maanden niet actief is geweest, wordt hij beschouwd als *Already Certified* maar zonder actieve badge. Hij zal opnieuw de screening moeten doorlopen om de te volgen modules te bepalen.
  - Indien hij de hele tijd actief is geweest<sup>14</sup>, blijft de erkenning 2 jaar geldig. Daarna wordt een test afgenomen. Indien de test negatief is, wordt de screening opnieuw gelanceerd.
40. Analyse van het Instituut: hoewel hierboven wordt geantwoord op de vragen van de operatoren is het Instituut zich ervan bewust dat de sector uitgaande van de referentieaanbiedingen geen gedetailleerd zicht heeft op het certificatieproces. Daarom is het Instituut van mening dat de operatoren door Belgacom moeten worden ingelicht om alle verwarring te vermijden.
41. Bovendien is het Instituut van mening dat de anticiperende invoering van de CT-erkenning de alternatieve operatoren in staat zal stellen om onmiddellijk na de lancering van het CT-proces, dat verwacht wordt voor maart 2011, CT-interventies te verrichten. Deze maatregel kan elk concurrentienadeel vermijden door dit proces te vertragen en maakt het mogelijk elke discriminatie tussen operatoren te voorkomen

---

<sup>13</sup> Voorstelling van Belgacom aan het Platform: “OLO Certified Technician Project – Training and Certification”, Brussel, 8 januari 2010

<sup>14</sup> In het bijzondere geval waarbij de technicus een zware fout heeft begaan, komt deze op een zwarte lijst te staan. Dergelijke technici blijven permanent en onherroepelijk op de zwarte lijst en zullen niet meer als certified technician kunnen optreden.

indien sommige operatoren een beroep zullen kunnen doen op technici die reeds door Belgacom erkend zijn en van wie de erkenningsprocedure duidelijk zal worden verkort.

42. Conclusie van het Instituut: het Instituut erkent dat de door Belgacom ingevoerde procedure flexibel is en rekening houdt met bijzondere situaties zoals die welke hierboven zijn toegelicht. Overeenkomstig de transparantieplichting vraagt het Instituut toch aan Belgacom om de procedure te beschrijven op zijn beveiligde website, door dit document te vermelden in het deel *Introduction* van de documenten *Main Body*, MB in het kort, van de verscheidene referentieaanbiedingen.
43. Bovendien vraagt het Instituut aan Belgacom om de erkenningsprocedures anticiperend aan te vatten zodat elke operator profijt kan trekken van een groep technici die klaarstaan om de werkopdrachten in het kader van CT uit te voeren, meteen bij de lancering die voor februari 2011 wordt verwacht.

#### **4.2. UITBREIDING VAN CT TOT PROCESSEN *SHARED PAIR*, *SNA* EN *REPAIR***

44. Problematiek: tijdens de voorafgaande raadpleging hebben de alternatieve operatoren (OLO's) gevraagd of het toepassingsgebied voor Belgacom *Certified Technicians* uitgebreid kon worden met de volgende processen:
- Shared Pair/with voice-producten
  - Small Network Adaptations (SNA)
  - Repair
45. Hieronder wordt voor elk van deze processen bekeken of het proportioneel is om het Belgacom *Certified Technicians*-proces ook hierop toe te passen.

##### **4.2.1. *Shared Pair / with voice-producten***

46. Allereerst staat paragraaf 2.1.1.1. van het *Main Body*-document, MB in het kort, van het BRUO-referentieaanbod uitdrukkelijk de mogelijkheid voor een CT toe om de installatie uit te voeren in het geval van een BRUO-installatie van het type *Raw Copper* (RC). Deze mogelijkheid wordt evenwel niet uitdrukkelijk toegestaan in paragraaf 2.2.1. in het geval van de BRUO-installatie van het type *Shared Pair* (SP).

47. Reactie Belgacom: Belgacom heeft geantwoord dat de technische verrichtingen die worden uitgevoerd in het kader van *Shared Pair* niet van die aard zijn dat ze de toegang tot de eigen installaties van Belgacom kunnen verhinderen. Om te vermijden dat een technicus van een OLO op Belgacom-apparatuur werkt, werd dat soort van interventie niet opgenomen in de CT-procedure.
48. Belgacom meldt tegelijk dat er geen officieel verzoek is van de sector en dat dit soort van levering maar een klein volume vertegenwoordigt (minder dan 1%). Het benadrukt onder andere dat deze procedure nooit werd gevraagd door het Platform. Het is evenwel nog altijd bereid om dit te bespreken.
49. Analyse van het Instituut: het Instituut zou kunnen overwegen om op een gelijkaardige manier als bij de onderaannemers de contractuele verantwoordelijkheden vast te leggen zodat Belgacom-CT's dit ook kunnen doen. Het volume is evenwel erg klein en het lijkt momenteel niet nodig om te verplichten om *Shared Pair*-interventies op te leggen aan de *Certified Technicians*.
50. Conclusie van het Instituut: het Instituut besluit voorlopig geen aanpassing door te voeren. De situatie kan echter ondanks alles veranderen. Het Instituut zal de situatie dus in het oog houden en zal later maatregelen treffen indien die nodig zouden blijken.

#### 4.2.2. *Small Network Adaptations (SNA)*<sup>15</sup>

51. In de paragrafen 46, 69, 76 en 64 van het *Main Body*-document (MB) respectievelijk van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2, wordt vermeld dat een CT geen SNA mag uitvoeren.
52. Reactie van Belgacom: Belgacom stelt dat voor SNA's een bijzondere scholing voor lassen (*splicing*) vereist is, waardoor meer moet worden geïnvesteerd in opleiding (meer dan een jaar met on-site training). Bovendien vormt het lassen een kritieke technische handeling voor het netwerk.

---

<sup>15</sup> Small Network Adaptations (SNA): dit zijn de verschillende technische handelingen die nodig zijn wanneer geen enkele voedingskabel beschikbaar is om de distributiekabel met het aansluitpunt bij de klant - Network Termination Point (NTP) te verbinden. De verschillende noodzakelijke technische verrichtingen zijn, onder andere, het maken van een nieuwe invoer in het gebouw, het lassen van nieuwe paren, enz.

53. Analyse van het Instituut: gezien de langdurige opleiding is het Instituut van mening dat een alternatieve operator in het kader van enkel wholesaleprocessen, gelet op zijn beperktere volumes, niet kan voorzien in een opleiding van dergelijke mensen.
54. Conclusie van het Instituut: het Instituut ziet dan ook geen reden om het voorstel van Belgacom op dat vlak aan te passen.

#### 4.2.3. *Repair*

55. Ten slotte maken noch de documenten *Main Body*, afgekort MB, noch de bijlagen *Planning & Operations*, afgekort P&O, melding van de mogelijkheid voor een CT om een *Repair*-taak uit te voeren.
56. Reactie van Belgacom: net zoals voor SNA's vereist het *Repair*-proces volgens Belgacom een bijzondere scholing die verschilt van *Provisioning*: “*De Repair is geen eenvoudige schriftelijke procedure die men kan volgen. Er is een specifieke scholing nodig wat betreft de apparatuur die wordt gebruikt en de analysemethodes en onderzoeken. Dit vereist dus nog grotere uitgaven op het vlak van opleiding.*” (vrije vertaling)
57. Analyse van het Instituut: het Instituut begrijpt dat de *Repair*-interventies voor de CT's, zoals Belgacom stelt, een “specifieke scholing” vereisen.
58. Toch worden herstellingsinterventies door onderaannemers uitgevoerd voor rekening van het retaildepartement van Belgacom. Er is dan ook geen enkele objectieve reden waarom diezelfde onderaannemers, die reeds erkend zijn voor de *Repair*, geen interventies zouden mogen uitvoeren voor de rekening van een alternatieve operator. De aard van de interventie blijft immers dezelfde, ook al is er een andere contractuele opdrachtgever. De technici van deze onderaannemers hoeven dus geen enkele bijkomende opleiding te volgen. Dat brengt dus geen bijkomende kosten met zich.
59. Belgacom verwacht dat de alternatieve operatoren eerst een technicus ter plaatse sturen in geval van problemen. Het zou niet efficiënt zijn indien deze technicus niet in staat zou zijn om zelf een probleem te repareren indien hij de juiste kwalificaties heeft. Een

efficiënte operator voorziet in een dergelijke proces om de eigen werklast te verminderen en het aantal bezoeken bij de eindgebruiker alsook de duurtijd voor het oplossen van het probleem te minimaliseren.

60. Weigering van de toegang tot herstellingsinterventies (*Repair*) aan de *Certified Technicians* leidt daarom tot ernstige problemen, zowel op juridisch vlak wat betreft de non-discriminatie, als op operationeel vlak wat betreft de dubbele interventies<sup>16</sup> bijvoorbeeld.
61. Conclusie van het Instituut: het Instituut meent bijgevolg dat de herstellingen (*Repair*) door reeds door Belgacom erkende CT's moeten kunnen worden uitgevoerd teneinde het non-discriminatieprincipe in acht te nemen. Deze interventies worden dus beperkt tot de technici van de onderaannemers die reeds herstellingen hebben uitgevoerd voor Belgacom. Deze procedure zal worden beschreven in het hoofdstuk *Fault Reporting and Repair* van de bijlage *Planning & Operations*, afgekort P&O, van de verscheidene referentieaanbiedingen.
62. Deze maatregel is evenredig aangezien hij geen kosten met zich brengt.
63. Bovendien zal ook een systeem als dat van *Trouble Ticket* maar dan voor CT worden ingevoerd om de alternatieve operator in staat te stellen om Belgacom op de hoogte te brengen dat hij een herstelling zal uitvoeren. Wanneer de operator technisch niet in staat zal zijn om de interventie uit te voeren, zal hij via een optie van dat systeem deze interventie kunnen overdragen aan Belgacom. De technicus van de onderaannemer van de alternatieve operator zal de meetresultaten en de conclusies van zijn interventie meedelen aan Belgacom.
64. Dat systeem zal ter beschikking worden gesteld van de alternatieve operatoren bij de lancering van het CT-proces. Het zal bovendien worden beschreven in het hoofdstuk

---

<sup>16</sup> Een dubbele interventie komt voor wanneer Belgacom en de alternatieve operator elk een technicus sturen om zich ervan te vergewissen dat het opgespoorde incident zo snel mogelijk volledig is opgelost. Met CT kan worden beoogd om een enkele technicus te sturen die de herstelling kan uitvoeren vanaf het begin tot het einde, wat de doeltreffendheid zou ten goede komen en de kosten zou drukken.

*Fault Reporting and Repair* van de P&O-bijlage van de verscheidene referentieaanbiedingen.

#### 4.3. AANSPRAKELIJKHEID EN VERZEKERING

65. Problematiek: de artikelen 71, 76 en 61 van respectievelijk de documenten BRUO *General Terms and Conditions* (GT&C), BROBA GT&C en WBA VDSL2 GT&C hebben tot doel de levering van een BA-verzekeringsbewijs (burgerlijke aansprakelijkheid) op te leggen aan zowel de begunstigde (EUR 5.000.000) als de onderaannemer (EUR 2.500.000), per klacht en per jaar.
66. Het Platform uit zijn twijfels over deze aansprakelijkheidscertificaten voor de *Certified Technicians*. Dit bedrag lijkt het Platform nogal hoog.
67. Reactie van Belgacom: de burgerlijke aansprakelijkheid van de onderaannemers van Belgacom zijn niet anders dan deze van de onderaannemers van de alternatieve operatoren, noch van de alternatieve operatoren zelf; ze zijn allemaal onderworpen aan dezelfde aansprakelijkheid en er is dus geen enkel verschil in behandeling wat betreft het principe.
68. Belgacom kiest zijn technici/onderaannemers vrij en heeft een contractueel verband met hen, wat betekent dat het hun prestaties en de kwaliteit van het geleverde werk kan controleren.
69. Dat controlemechanisme is niet mogelijk ingeval een begunstigde een onderaannemer gebruikt aangezien er dan geen contractueel verband is met Belgacom. Deze laatste zal bijgevolg niet in staat zijn om de uitvoering van het werk te leiden of er toezicht op te houden en zal dus niet kunnen borg staan voor de kwaliteit van het geleverde werk.
70. Het bedrag is hoger voor de begunstigde dan voor de onderaannemers van deze laatste aangezien de begunstigde een grotere verantwoordelijkheid heeft; hij is tegelijk verantwoordelijk voor zijn technici en zijn onderaannemers. Als grotere onderneming zal het voor Belgacom ook makkelijker zijn om toegang te hebben tot grotere bedragen bij verzekeringsmaatschappijen.

71. Analyse van het Instituut: het Instituut vraagt Belgacom om in antwoord op deze raadpleging de objectieve aard van de BA-verzekeringsbewijzen te rechtvaardigen die het de begunstigde en de onderaannemer wil opleggen. Daartoe vraagt het Instituut aan Belgacom om de risicostudie te rechtvaardigen die tot zijn conclusie heeft geleid dat het risico groter zou zijn wanneer Belgacom derden toestaat om, zonder contractueel verband met Belgacom zelf, zijn gebouwen te betreden, alsook de bijbehorende bedragen.
72. Conclusie van het Instituut: het Instituut vraagt Belgacom via deze raadpleging de objectieve aard van de BA-verzekeringsbewijzen te rechtvaardigen overeenkomstig de hierboven verrichte analyse.

#### **4.4. CLAUSULE WAARIN RECHTSTREEKS EEN SCHADELOOSSTELLING WORDT GEVRAAGD AAN DE ONDERAANNEMER**

73. Problematiek: het Platform betwijfelt de geldigheid van de clausule die zegt dat Belgacom rechtstreeks aan de onderaannemer een schadeloosstelling zou kunnen vragen (de artikelen 72, 77 en 62 van de bijlage *General Terms and Conditions* van respectievelijk de aanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2).
74. Reactie van Belgacom: Belgacom preciseert dat de begunstigde aansprakelijk zal zijn jegens Belgacom voor de problemen veroorzaakt door zijn eigen technici of onderaannemers. Het lijkt dus vanzelfsprekend dat de begunstigde schadevergoeding dient te betalen aan Belgacom, met het risico zich tegen zijn onderaannemer te keren. Een technicus van een onderaannemer zal evenwel voor verscheidene begunstigden kunnen werken. Belgacom, dat op de hoogte zal zijn van de aanwezigheid van de technicus in kwestie in zijn gebouwen en van het precieze moment van zijn aanwezigheid, zal echter niet weten voor welke begunstigde de technicus op dat moment aan het werk zal zijn. Wanneer Belgacom niet de mogelijkheid zal hebben om de verantwoordelijke begunstigde, die hem onbekend zal zijn, aan te klagen, zal het zijn eis tot schadevergoeding rechtstreeks aan de onderaannemer moeten kunnen vragen die uiteindelijk aansprakelijk is voor de berokkende schade, teneinde eindeloze discussies met de mogelijk betrokken begunstigden te vermijden. Elke potentiële verantwoordelijke wordt geacht zijn risico van het betalen van schadevergoeding te

dekken zodat Belgacom een verzekeringsattest kan vragen aan zowel de begunstigde als de onderaannemer.

75. Belgacom zal hoe dan ook geen dubbele herstelling van dezelfde schade kunnen vragen. Zelfs al kunnen de twee beroepen tegelijk worden gevoerd tegen de begunstigde en zijn onderaannemer, dan nog is het zeker dat zodra een van de twee verzoeken om schadevergoeding wordt ingewilligd, het andere vervalt en verdwijnt.
76. Analyse van het Instituut: het Instituut is van oordeel dat de clausule volgens dewelke Belgacom rechtstreeks aan de onderaannemer een schadeloosstelling zou kunnen vragen (de artikelen 72, 77 en 62 van de bijlage *General Terms and Conditions* van respectievelijk BRUO, BROBA en WBA VDSL2) conform lijkt te zijn met zijn verplichtingen, mits het een aantal zaken verduidelijkt om te vermijden dat deze laatste in wat dan ook een systeem van dubbele herstelling instelt.
77. Conclusie van het Instituut: het Instituut verzoekt Belgacom om de artikelen 72, 77 en 62 van de bijlage *General Terms and Conditions* van de respectieve aanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 te wijzigen zodat de ambiguïteit wordt opgeheven die de indruk wekt dat er een cumulatief systeem van dubbele herstelling van de schade wordt ingevoerd. Het Instituut nodigt Belgacom ook uit om erin te preciseren dat de eventuele vordering tegen de onderaannemer geen enkele contractuele basis zal hebben maar wel degelijk enkel een grondslag van onrechtmatigheid en vraagt eveneens aan Belgacom om het woord "rechtstreeks" te schrappen uit de clausules die in de hierboven vermelde artikelen worden bedoeld.

#### 4.5. ANDERE ELEMENTEN

Beschrijving probleem	Standpunt van Belgacom	Conclusie van het Instituut
Wanneer een technicus een interventie moet doen in een collocatieruimte ( <i>co-location</i> ), dan moet een	Belgacom preciseert dat deze situatie onder het geval van <i>co-mingling</i> valt. Deze situatie mag	In het kader van de raadpleging wordt hieromtrent aan de sector gevraagd of dit probleem

<p>veiligheidsagent de verplaatsing doen vanuit Brussel, zoals onder andere vermeld in § 153 van het document BRUO <i>Main Body</i>. Deze wachttijd is vaak duidelijk langer dan de tijd die nodig is voor de interventie. Deze weinig doeltreffende werkwijze brengt meerkosten met zich en leidt ertoe dat er te weinig een beroep wordt gedaan op de arbeidskrachten voor de alternatieve operatoren (OLO's). Deze laatste vragen dan ook om toegang te krijgen tot de lokalen zonder een veiligheidsagent om de totale interventietijd te verminderen.</p>	<p>dus, volgens Belgacom, niet veranderen aangezien de alternatieve operator in rechtstreeks contact staat met zijn installaties. In het geval van collocatie is er geen enkel probleem volgens Belgacom aangezien er al een badgesysteem bestaat.</p>	<p>reëel en relevant is, en of een aanpassing aan het referentieaanbod nodig is.</p> <p>Dankzij deze informatie zal het Instituut de werkelijke impact van deze weinig doeltreffende werkwijze op de operatoren kunnen meten. Het Instituut zal vervolgens, indien nodig, maatregelen treffen.</p>
<p>Tijdens een commerciële onderhandeling met zijn eindklant zou een alternatieve operator deze klant een exact antwoord moeten kunnen geven wat betreft de beschikbaarheid van de dienst en de nodige interventies.</p> <p>Daarom vinden de alternatieve operatoren dat ze over meer informatie zouden moeten beschikken omtrent de directe paren, met name het aantal vrije</p>	<p>Volgens Belgacom verwarren de operatoren twee verschillende zaken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- in de eerste plaats levert de <i>LLU Inquiry Tool</i> voor elk adres gegevens inzake het aantal paren (direct en retour) en hun verzwakking. Deze informatie is dus wel degelijk beschikbaar voor alle alternatieve operatoren.</li> </ul>	<p>Allereerst stelt het Instituut vast dat de <i>LLU Inquiry Tool</i> tegemoetkomt aan het verzoek van de operatoren.</p> <p>Vervolgens, wat de aanwezigheid van de NTP's betreft, preciseert het Instituut dat § 2.1.3. van het document BRUO MB vermeldt: "<i>If documentation shows that no Network Termination Point is present ...</i>"<sup>17</sup>. Deze zin rechtvaardigt het verzoek van de alternatieve operatoren.</p>

<sup>17</sup> vrij vertaald: "wanneer uit documentatie blijkt dat er geen Network Termination Point aanwezig is"

<p>directe paren in de introkabel en de aanwezigheid van NTP op deze paren.</p>	<p>- Documentatie betreffende de aanwezigheid van een NTP bestaat overigens niet. Alle technici (Belgacom en OLO) hebben toegang tot dezelfde informatie. Het systeem dat de orders creëert baseert zich, volgens Belgacom, op een logica en niet op reële gegevens om te schatten of er al dan niet een NTP aanwezig is.</p>	<p>Het Instituut vraagt Belgacom daarom deze paragraaf duidelijker te maken.</p>
<p>Tijdens de vergadering die plaatsvond tussen Belgacom en het Platform op 1 april 2010 in verband met OC en CT heeft Belgacom voorgesteld om de alternatieve operatoren ondersteuning te verlenen en specifieke workshops te organiseren met het IT-personeel van de diverse operatoren om de integratie van OC en CT in de IT-systemen van de OLO's te vergemakkelijken. De OLO's vragen om dit voorstel op papier te formaliseren.</p>	<p>Tijdens de vergadering van 20 mei 2010 heeft Belgacom aan het Instituut gemeld dat het iemand heeft aangeworven om ondersteuning te bieden in verband met OC en CT.</p>	<p>Gezien de noodzaak om een maximale doeltreffendheid te garanderen bij de integratie van OC en CT, zowel wat betreft de termijnen als de operationele procedures, vindt het Instituut dat het voorstel van Belgacom alsook de aanwerving van een persoon onontbeerlijk zijn en dat Belgacom in zekere mate is tegemoetgekomen aan deze noodzaak.  Het voorstel van Belgacom is evenwel geen voldoende garantie voor deze maximale doeltreffendheid. Daarom biedt het Instituut aan alle operatoren de mogelijkheid om het op gelijk welk ogenblik te verwittigen wanneer ze vinden dat</p>

		Belgacom zijn voorstel niet nakomt. In dat geval zal het Instituut Belgacom in gebreke stellen voor het niet nakomen van zijn beloftes.
--	--	---

## 5. OPEN CALENDAR (OC)

78. Het systeem *Open Calendar* (OC) is een IT-tool die voortaan zal worden gebruikt tijdens het bestelproces (*ordering*). Volgens Belgacom zal OC de alternatieve operatoren in staat stellen om op voorhand tijdens de bestelling te bepalen welke taken nodig zijn bij de installatie van een lijn, en of een bezoek aan de klant zich al dan niet opdringt. Indien dat het geval is, zal de alternatieve operator via OC rechtstreeks met zijn klant een datum voor de afspraak kunnen bepalen. De bevestiging van de datum van de afspraak alsook de latere uitwisseling van gegevens zal evenwel steeds via het XML-systeem gebeuren.

### 5.1. RESPONSTIJD TOOL

79. Problematiek: Belgacom heeft de alternatieve operatoren in de loop van het eerste kwartaal van 2010 laten weten dat de responstijd van het *Open Calendar*-systeem (OC) tussen de 2 en 4 minuten zou zijn.

80. De alternatieve operatoren verwerpen dit voorstel en zeggen dat het OC-systeem in staat zou moeten zijn om in minder dan 2 minuten een beschikbaar tijdstip (*timeslot*) te verstrekken in 95% van de gevallen.

81. De respondenten vragen aan het Instituut om een verbetering van de responstijden te stimuleren.

82. Reactie van Belgacom: na de besprekingen tussen Belgacom en de alternatieve operatoren heeft Belgacom nieuwe waarden verstrekt:

- voor het proces *Provide New*<sup>18</sup> is de voorgestelde wachttijd minder dan 2:20 min,
  - Voor het proces *Change Owner/Convert*<sup>19</sup> bedraagt deze minder dan 2:50 min.
83. Volgens Belgacom werden deze nieuwe waarden uiteindelijk aanvaard door de alternatieve operatoren zodat Belgacom OC kon ontwikkelen.
84. Belgacom heeft tijdens de vergadering van 20 mei 2010 met het Instituut benadrukt dat om een aanvaardbaar percentage van overeenstemming te bereiken tussen de OC-resultaten en de werkelijkheid op het terrein (werkelijke productieketen), het moeilijk is om delen van de procedures te schrappen aangezien daardoor dit percentage kan verminderen. Belgacom heeft op 9 juli 2010 aan het Instituut de nodige tijd [*vertrouwelijk*] meegedeeld om een volledige technische analyse van de situatie uit te voeren.
85. Analyse van het Instituut: ook het Instituut heeft op 3 juni 2010 de bevestiging ontvangen dat de nieuwe waarden die Belgacom voorstelt en die te zien zijn in paragraaf 81 ook aanvaard zijn door de alternatieve operatoren. Bijgevolg acht het Instituut het in eerste instantie niet nodig om het voorstel van Belgacom te wijzigen.
86. Toch is tijdens besprekingen tussen het Instituut en de alternatieve operatoren gebleken dat de responstijd van een dergelijke tool van groot belang is omdat de eindgebruiker er rechtstreeks mee in contact komt. Als een eindgebruiker tijdens de bestelprocedure te lang moet wachten op een afspraakdatum dan krijgt die enerzijds een slechte eerste indruk van de alternatieve operator en is anderzijds de kans groot dat die afhaakt voor zijn bestelling. Dat is bijvoorbeeld het geval bij een bestelling via internet. De klant die iets wil bestellen moet eerst de beschikbaarheid van de dienst controleren. Indien de

---

<sup>18</sup> Provide New: XML request to the Belgacom electronic system relating to the activation of a complete new BRUO/BROBA service

<sup>19</sup> Change Owner: “XML request to the Belgacom electronic system to transfer an existing service to another OLO”

Convert: “XML request to the Belgacom electronic system to convert an existing BRUO/BROBA product towards another BRUO/BROBA”

wachttijd te lang is, bestaat de kans dat de klant denkt dat het systeem niet werkt en dus zijn bestelling niet voortzet<sup>20</sup>.

87. Het is dus wel belangrijk dat Belgacom de beloofde responstijden nakomt zodat de operatoren een goeie dienstverlening kunnen leveren en er geen concurrentieverstorend gedrag optreedt. Het Instituut denkt dat een SLA betreffende de responstijd van de *Open Calendar*-tool de aangewezen manier is om dit doel na te streven.
88. Naast zijn eigen analyse heeft het Instituut vastgesteld dat KPN (Nederland) in het kader van zijn commerciële<sup>21</sup> WBA-aanbod, aan de alternatieve operatoren een systeem ter beschikking stelt dat “vergelijkbaar”<sup>22</sup> is met *Open Calendar*, waarbij het een respons van 100% garandeert binnen 25 seconden<sup>23</sup>. Ook al voert het systeem geen handelingen uit met betrekking tot de bepaling van werkopdrachten en mogelijke installatiedata, meent het Instituut, in het licht van de veel betere prestaties van dat systeem ten opzichte van het voorstel van Belgacom, dat Belgacom efficiënter kan zijn en dus een antwoord kan verschaffen binnen een veel kortere termijn.
89. Het Instituut is dan van mening dat Belgacom moet streven naar een verdere verbetering van de responstijd van deze tool in het belang van de alternatieve operator, de eindgebruiker en de concurrentie op de markt. Het Instituut verwacht dan ook dat Belgacom in december 2010 een actieplan aan het Instituut presenteert om deze responstijden verder te verminderen.

---

<sup>20</sup> Diverse studies zijn verricht over het begrip bruikbaarheid (ISO 9241) dat “de mate waarin een product in een bepaalde gebruikersomgeving kan worden gebruikt om bepaalde doelen effectief, efficiënt en naar tevredenheid te bereiken” uitdrukt. In een van die studies heeft Dr. Jakob Nielsen de bruikbaarheid van websites alsook het gedrag van de personen op deze websites geanalyseerd. De resultaten van zijn analyse hebben er onder andere op gewezen dat een wachttijd van enkele seconden voldoende is om voor de gebruiker een onaangename ervaring te creëren, en dat een wachttijd van 10 seconden hem zin geeft om de website te verlaten (informatie gehaald uit de infobrief “Alertbox” van Dr. Jakob Nielsen, 21 juni 2010, <http://www.useit.com/alertbox/response-times.html>).

<sup>21</sup> d.i. niet-gereguleerd

<sup>22</sup> Bijlage 3 Deel 3.3. van het WBA-referentieaanbod van KPN ([http://www.youchoosewewconnect.com/files\\_content/documenten/nonsecure/WBA%20Annex-3%20\(procedures%20en%20serviceniveaus\)%20v3.1%20november%202010.pdf](http://www.youchoosewewconnect.com/files_content/documenten/nonsecure/WBA%20Annex-3%20(procedures%20en%20serviceniveaus)%20v3.1%20november%202010.pdf)).

<sup>23</sup> Het systeem van KPN is vergelijkbaar met *Open Calendar* (OC) in die zin dat het aan de alternatieve operator toont of de gevraagde dienst technisch beschikbaar is (*eligibility*). In tegenstelling tot OC genereert het echter geen werkopdrachten en stelt het geen installatiedata voor.

90. Conclusie van het Instituut : in het licht van zijn analyse is het Instituut van oordeel dat Belgacom een bijkomende SLA moet toevoegen aan de *Basic SLA*-bijlage van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 betreffende de responstijd van de *Open Calendar*-tool. Die SLA zal onmiddellijk na de ingebruikneming van het OC-systeem van kracht worden met de waarden die vermeld zijn in Tabel 1. Deze waarden zijn opgesteld overeenkomstig paragraaf 81 na het akkoord van de operatoren, zoals vermeld in paragraaf 84.

*Tabel 1. SLA met betrekking tot de OC-responstijd*

	<i>Provide New</i>	<i>Change Owner / Convert</i>
<i>SLA Maximum response time Open Calendar</i>	2:20 min	2:50 min

91. Het Instituut herinnert er eveneens aan dat deze responstijden onderworpen zijn aan het non-discriminatieprincipe. Wanneer dus het *Open Calendar*-systeem zal worden ingesteld bij de retailafdeling van Belgacom, zal deze afdeling in geen geval het voordeel mogen hebben van een beter systeem dan datgene wat aan de alternatieve operatoren wordt voorgesteld. Indien een dergelijke situatie zou worden opgemerkt, zal het Instituut de nodige maatregelen treffen voor deze overtreding.
92. Anderzijds moet Belgacom in het belang van de alternatieve operator, de eindgebruiker en de concurrentie op de markt eind 2010 een actieplan presenteren omtrent het verlagen van de responstijden. Hierin moeten duidelijke acties vermeld worden om deze responstijd tegen de *software release* van juni 2011 en oktober 2011 verder te verlagen. Belgacom moet ernaar streven om minder dan 1 minuut responstijd te bekomen tegen oktober 2011, wat redelijk is in het licht van de vergelijking met de responstijden die KPN voorstelt. Het actieplan wordt verwacht in de loop van de maand december 2010.

## 5.2. BEHOUD VAN HET XML PROVISIONING-SYSTEEM

93. Problematiek: een van de alternatieve operatoren vindt dat het oude *Provisioning*-systeem nog minstens 2 jaar beschikbaar moet blijven.
94. Analyse van het Instituut: het “oude systeem” stemt overeen met de bestelprocedure op basis van de verzending van XML-berichten waarvan uitvoerig sprake in de delen 5.2., 7.2. en 8.3. van de P&O-bijlage van respectievelijk de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA ADSL en WBA VDSL2. De functies van dat oude systeem worden geïntegreerd in OC.
95. Door zijn toegangsverplichting mag Belgacom niet zonder voorgaande toestemming van het Instituut het oude *Provisioning*-systeem terugtrekken.
96. Belgacom heeft echter met een brief d.d. 14 juli 2010 aan het Instituut laten weten dat het een bilateraal akkoord heeft gesloten met het Platform, volgens hetwelk:

*“[...] de XML-interface nog parallel in stand zal worden gehouden tot eind 2011 [...]” (vrije vertaling)*

97. Het Instituut neemt akte van dit bilaterale akkoord dat tussen Belgacom en het Platform tot stand is gekomen. Het meldt evenwel dat het geen bevestiging heeft gekregen van deze laatste enerzijds en dat een dergelijke overeenkomst niet representatief is voor de mening van de hele sector anderzijds.
98. In zijn analyse heeft het Instituut vastgesteld dat gezien het verschil in volume en de nodige reactiviteit tussen de operatoren actief op de massamarkt (*consumers*) en zij die actief zijn op de professionele markt (*business*), de intrekking van het XML-systeem een verschillende impact kan hebben op die twee soorten van operatoren. Het Instituut wil deze kwestie beter begrijpen en vraagt aan de hele sector om, in het kader van deze raadpleging, te verduidelijken welke soorten van moeilijkheden de intrekking van het XML-systeem met zich kan brengen.
99. Aangezien *Open Calendar* overigens een volledig nieuw systeem is, is het Instituut zich ervan bewust dat kleine kinderziekten het systeem zouden kunnen plagen tijdens de

invoeringsfase waardoor wijzigingen in de IT-interfaces nodig zouden zijn alsook wijzigingen in de processen bij de alternatieve operatoren.

100. Het is dus niet gepast om momenteel de intrekking van het XML-systeem te overwegen. Indien de alternatieve operatoren immers niet over het XML-systeem kunnen beschikken, rest hen geen enkele efficiënte en snelle optie ingeval zich gebreken zouden voordoen in het systeem waardoor geen dienstverlening meer mogelijk is.
101. Het Instituut erkent dan wel dat er een zekere kans is op gebreken maar wil toch het feit benadrukken dat OC moet worden ontwikkeld volgens de hoogste normen inzake IT-ontwikkeling zoals in detail uitgelegd in deel 125 teneinde de impact op de alternatieve operatoren te beperken. Het Instituut meent overigens dat de gebreken die op voorhand hadden kunnen worden voorzien, per definitie onaanvaardbaar zijn, aangezien een minutieuze en efficiënte ontwikkeling deze gebreken zou hebben voorkomen en op die manier de alternatieve operatoren de gevolgen ervan zou hebben bespaard (bv. kosten, wachttijd, ...).
102. Conclusie van het Instituut: op basis van de argumenten die hieronder worden toegelicht weigert het Instituut dus momenteel om een tijdschema goed te keuren voor die intrekking.
103. Het Instituut wil zo vermijden de fouten uit het verleden te herhalen zoals bij de invoering van het PILA-systeem<sup>24</sup> in 2007, dat zware gebreken vertoonde die de alternatieve operatoren ernstig hebben benadeeld.

### 5.3. UITBREIDING VAN OC TOT *REPAIR*- EN *AMEND*-PROCESSEN

104. Problematiek: tijdens de voorafgaande raadplegingen inzake *Open Calendar* en de herziening van de referentieaanbiedingen hebben de alternatieve operatoren (OLO's)

---

<sup>24</sup> PILA (PSTN, ISDN, LLU en ADSL) is een systeem dat het systeem voor het beheer van de bestellingen en het systeem voor netwerklevering combineert. Het omvat een geheel van tools aan de hand waarvan de verschillende medewerkers van Belgacom de bestellingen, de installaties, ... kunnen beheren via één enkel systeem.

gevraagd om een systeem te krijgen dat vergelijkbaar is met OC voor het *Repair*-proces – de delen 6, 9, 10 en 10 respectievelijk van de P&O-bijlage van de aanbiedingen BRUO, BROBA ADSL, BROBA SDSL en WBA VDSL2 – en voor het *Amend*-proces – de paragrafen 36, 59, 39 en 71 van de P&O-bijlage van dezelfde referentieaanbiedingen als *Repair* –, d.w.z. een systeem waarmee de alternatieve operatoren samen met hun klanten een geschikte datum kunnen vastleggen.

105. Analyse van het Instituut: Belgacom is op basis van het marktanalysebesluit<sup>25</sup> van 10 januari 2008, gecorrigeerd door het vernieuwingsbesluit<sup>26</sup> van 2 september 2009, verplicht toegang te geven tot een efficiënt softwaresysteem voor het uitvoeren van de operationele verplichtingen.
106. Met het pakket IT-tools dat momenteel ter beschikking staat van de alternatieve operatoren kunnen deze niet snel en efficiënt over een datum voor een herstelling (*Repair*) onderhandelen of een wijziging van een eerder gekozen datum (*Amend*) doorvoeren samen met hun klant. Het *Open Calendar*-systeem biedt geen enkele oplossing wat dit betreft. Het gebrek aan dergelijke tools houdt enerzijds een stijging van de administratieve kosten van de operatoren in door de vele interacties en manuele interventies die er bij komen te kijken. En anderzijds heeft het een rechtstreekse invloed op de klanten aangezien zij niet samen met de operator van hun keuze over een datum kunnen onderhandelen.
107. Via het uitbreiden van het toepassingsgebied van *Open Calendar* wordt het softwaresysteem efficiënter gemaakt want deze aanpassing zorgt ervoor dat er minder manuele interacties nodig zijn om dergelijke klantenbezoeken vast te leggen of te verplaatsen, wat de administratieve werklast bij Belgacom en de alternatieve operatoren vermindert. Daarnaast laat dit ook een veel professionelere indruk na als men sneller met de klant een afspraak kan vastleggen. Indien dit enkel voor het retailaanbod en niet voor het wholesaleaanbod mogelijk is, levert dit Belgacom een sterk concurrentievoordeel op.

---

<sup>25</sup> <http://www.ibpt.be/ShowDoc.aspx?objectID=3128&lang=NL>

<sup>26</sup> <http://www.ibpt.be/ShowDoc.aspx?objectID=3129&lang=nl>

108. De afspraken voor *Repair* worden echter op een andere manier georganiseerd als voor *Provisioning* omdat *Repair* een andere expertise inhoudt als bij *Provisioning*.
109. Het project DARE<sup>27</sup> komt grotendeels tegemoet aan de vraag van de markt voor een complementair systeem voor *Repair*: indien een alternatieve operator een *Repair Ticket* wil lanceren met een technisch bezoek, dan wordt er automatisch via een onlineboekingssysteem een afspraak met de klant geregeld overeenkomstig de data die de klant heeft gegeven.
110. Aangezien het *Amend*-proces wel deel uitmaakt van *Provisioning*, lijkt het aannemelijker dat dit wel wordt opgenomen binnen het toepassingsgebied van *Open Calendar*.
111. Conclusie van het Instituut: op basis daarvan is het Instituut van mening dat er voor *Repair* na de *software release* van het project DARE in oktober 2010 een valabel alternatief zal bestaan.
112. Voor het *Amend*-proces is het essentieel om het *Open Calendar*-systeem ook toe te passen om de datum van een klantenbezoek te kunnen aanpassen. Bovendien werd deze optie om de datum van de afspraak te wijzigen via een XML-bericht AMEND al vaak aangeklaagd door de alternatieve operatoren sinds de invoering van PILA in 2007 door de talrijke bugs die in het tot nog toe gebruikte systeem zitten. Het Instituut begrijpt niet waarom deze optie niet onmiddellijk in het OC-systeem werd opgenomen.
113. Het *Amend*-proces is een relatief kleine softwarematige aanpassing van het algemene *Open Calendar*-systeem. Het Instituut acht het dus redelijk dat het proces ter beschikking wordt gesteld van de alternatieve operatoren in OC voor de *software release* van februari 2011.
114. Ten slotte zal deze procedure worden toegelicht in een afzonderlijk deel, naar keuze van Belgacom, van de P&O-bijlage van de diverse referentieaanbiedingen.

---

<sup>27</sup> Het project DARE (Diagnostic Analysis and Recovery Engine) is voorgesteld aan het Instituut op 11 juni 2010. Dit project is erop gericht aan de BRxx/WBA-operatoren nieuwe functies in verband met het *Repair*-proces aan te bieden.

#### 5.4. OPLEVERING *MULTIPLE PAIRS*

115. Problematiek: tot op heden werd geen enkel proces ingevoerd dat de gelijktijdige bestelling van verscheidene koperparen vergemakkelijkt. De delen 3 en 5 van het document BRUO MB maken bijvoorbeeld op geen enkele manier gewag van de mogelijkheid om verscheidene lijnen tegelijk te bestellen, noch van de mogelijkheid van een gezamenlijke installatie. Dat probleem heeft voornamelijk negatieve gevolgen voor de business-to-businessklanten (B2B) doordat het de coördinatie van de installaties van deze verschillende paren bemoeilijkt. In het kader van het nieuwe OC-systeem is dit proces nog altijd niet aanwezig ondanks de verbeteringen die dat systeem inhoudt.
116. Reactie van Belgacom: volgens Belgacom vormt de bestelling van verscheidene paren in werkelijkheid *Multiple Orders* (tot 10 paar voor bepaalde operatoren om SDSL-diensten te leveren). Bij OC is het nog altijd niet mogelijk om verschillende lijnen te kunnen groeperen voor een enkele bestelling. Het systeem biedt dus geen garantie dat de verschillende paren dezelfde dag worden geïnstalleerd.
117. Door de mogelijkheid om de datum te kiezen is de kans dat dezelfde technicus de handeling in één keer verricht echter groter dankzij de invoering van OC, ook al is er geen garantie.
118. Ten slotte kan de alternatieve operator een beroep doen op een bijzondere procedure tegen betaling. Indien een alternatieve operator meervoudige bestellingen wil koppelen moet hij een aanvraag doen bij zijn accountmanager, die dit dan als een project zal behandelen met extra kosten tot gevolg.
119. Analyse van het Instituut: de gelijktijdige installatie van meervoudige paren wordt doorgaans gebruikt voor de aanleg van SDSL-diensten of *Ethernet in the First Mile* (EFM) aangezien die technologieën de groepering van koperparen (*pair bonding*) mogelijk maken teneinde een grotere bandbreedte te leveren aan de klant en tegelijk de voordelen van deze technologieën te behouden (bv. gegarandeerde bandbreedte per lijn).

120. Aangezien één bestelling van *Belgacom Retail* verschillende producten kan omvatten, (op voorwaarde dat de klant en de plaats voor alle onderdelen dezelfde zijn) en aangezien Belgacom ook gelijktijdige ontplooiingen van ISDN- en *Explore*<sup>28</sup>-producten gebruikt voor zijn businessklanten is het om discriminatie tussen het retail- en wholesaleniveau te vermijden noodzakelijk dat wholesaleklanten ook meerdere paren samen kunnen bestellen.
121. Alhoewel het om een laag volume van bestelling gaat, is de impact voor de markt niet te onderschatten want het gaat hier over grote businessklanten die een grote omzet vertegenwoordigen en die een efficiënte dienstverlening vereisen. Meervoudige bezoeken zijn vervelend voor de klant en geven een concurrentieel nadeel aan de alternatieve operator ten opzichte van Belgacom, waardoor een belangrijke businessklant op basis van deze mindere dienstverlening kan beslissen om naar Belgacom over te stappen.
122. Ten slotte levert het gelijktijdig installeren van meerdere paren ook een grote efficiëntiewinst op omdat een technicus dan geen bijkomende vervoerskosten en verloren tijd oploopt; het is dus een operationele aanpassing die van een efficiënte operator verwacht wordt.
123. Conclusie van het Instituut: op basis van de bovenstaande elementen besluit het Instituut dat het wenselijk is dat Belgacom in een bijkomende procedure voorziet in OC waarbij de gelijktijdige installatie van verschillende paren mogelijk wordt en waarbij de gelijktijdige installatie van  $N$  aantal paren geen  $N$  aantal beschikbare tijdstippen (*slots*) inneemt. Op die manier zal een operator rechtstreeks in de OC-toepassing kunnen specificeren dat hij verschillende lijnen voor eenzelfde installatie wil groeperen, waardoor hij het voordeel heeft van een gezamenlijke installatie van de verschillende lijnen.
124. Deze procedure werd reeds tal van keren besproken tussen Belgacom en de alternatieve operatoren tijdens de audit die het Instituut heeft uitgevoerd in 2009. Het Instituut

---

<sup>28</sup> Niet-gereguleerd aanbod van Belgacom (*Carrier*)

meent dus dat Belgacom al tal van keren de mogelijkheid heeft gehad om deze functie in de praktijk om te zetten maar het heeft dat nooit gedaan. Bijgevolg vraagt het Instituut aan Belgacom om deze functie ter beschikking te stellen van de alternatieve operatoren voor de *software release* van de maand februari 2011.

125. Deze nieuwe procedure zal worden voorgesteld in het deel *Ordering* van de *Main Body* van de verschillende referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2, en verder worden gedetailleerd in het deel *Ordering* in de respectieve P&O-bijlagen.

### 5.5. OVERGANGSPERIODE

126. Problematiek: de operatoren menen dat tijdens de overgangperiode van het oude *Provisioning*-systeem naar het nieuwe, op *Open Calendar* gebaseerde systeem moet worden gegarandeerd dat Belgacom goeie dienstverlening blijft leveren om te vermijden dat de paragrafen 6, 7 en 7 van de *Basic SLA*-bijlage van de respectieve aanbiedingen BROBA, BRUO en WBA VDSL2 als excuus worden aangevoerd om het niveau van dienstverlening te verslappen.
127. Paragraaf 6 van de *Basic SLA*-bijlage van het referentieaanbod BRUO wordt hier ter illustratie gegeven:

*“Given the introduction of new SLA measurements and values for provisioning, combined with the introduction of a new ordering system Open Calendar, the working of this Service Level Agreement is subject to a learning curve. The current values included for provisioning are target values that will be evaluated and possibly reviewed after a transition period. This transition period is to be determined in function of the order inflow via the new Open Calendar system. The SLA and its associated compensations (when relevant) will only enter into force after the mentioned transition period has passed.”*<sup>29</sup>

---

<sup>29</sup> Gelet op de invoering van nieuwe SLA-metingen en -waarden voor provisioning, gecombineerd met de invoering van een nieuw Open Calendar-bestellingssysteem, moet de Service Level Agreement een leercurve doorlopen. De huidige waarden die voor provisioning opgenomen zijn, zijn streefwaarden die zullen worden

128. Reactie van Belgacom: vanaf 10 oktober 2010 zal worden overgestapt naar het nieuwe systeem. Vanaf die datum zullen de OC-bestellingen alsook de XML-bestellingen die kort voor die datum werden geplaatst, onder de nieuwe SLA vallen. Belgacom vermeldt nogmaals dat het een zekere aanpassingsperiode (in verband met het leerproces - *learning curve*) zal nodig hebben bij de lancering van dat nieuwe project om de procentuele waarden (*timers*) die zullen worden toegepast nauwkeuriger en realistischer te kunnen ramen.
129. Analyse van het Instituut: de voormelde “overgangperiode” bestaat in een aanpassingsperiode met betrekking tot de indienststelling van het *Open Calendar*-systeem. De duur van die overgangperiode werd niet vastgelegd.
130. Het Instituut meent dat een slechte dienstkwaliteit gedurende een overgangperiode exact dezelfde impact heeft als een slechte dienstkwaliteit buiten een overgangperiode. Het is dus onaanvaardbaar dat een operator, tot op zekere hoogte, een verminderde efficiëntie moet ondergaan en wordt geconfronteerd met hogere werkings- en administratieve kosten gewoon doordat het systeem werd gemigreerd naar een ander systeem. Bovendien moet voor een efficiënte operator elke nieuwe ontwikkeling lering trekken uit de fouten uit het verleden en de grote problemen die eerder waren opgedoken moeten zijn opgemerkt en opgelost. Dat is een van de fundamentele principes van de leercurve (*learning curve*). Dit rechtvaardigt bijgevolg de eis dat de gebreken van het systeem klein zijn en geen of slechts een geringe impact hebben op de operatoren.
131. Voor de ontwikkeling van IT-systemen in een professionele omgeving worden testmethodes gebruikt die gebaseerd zijn op erkende normen. Er worden immers vaak tal van kritieke industriële toepassingen ontwikkeld zonder dat de klanten van die toepassingen grote problemen ondervinden. Binnen zijn afdeling Telindus wijkt Belgacom niet af van deze regel en stelt het dat een grondige kennis van de *Software*

---

*geëvalueerd en mogelijk na een overgangperiode worden herzien. Deze overgangperiode moet worden bepaald volgens de bestellingen die via het nieuwe Open Calendar-systeem binnenkomen. De SLA en de daarbij horende compensaties (indien relevant) zullen pas van kracht worden nadat de overgangperiode verstreken is.*

*Development LifeCycle* (SDLC) nodig<sup>30</sup> is voor de ontwikkeling van kritieke toepassingen. Dat algemeen erkende concept voor IT-ontwikkelingen refereert aan een geheel van werkwijzen die gestandaardiseerd zijn door het IEEE. De IEEE 1074-norm zet zo bijvoorbeeld de standaard voor de ontwikkeling van een informaticaproject, de IEEE 1012-norm standaardiseert de verificatie en de validering van software en de IEEE 1028-norm formaliseert de herzieningen en audits van de software.

132. Het Instituut acht het bijgevolg nodig dat de OC-ontwikkeling eveneens gebaseerd wordt op deze normen, of op equivalenten, erkend door de industrie teneinde een erg hoogstaande ontwikkeling en uitstekend eindproduct te garanderen; het PILA-project met zijn grote gebreken heeft, in het verleden, de alternatieve operatoren sterk benadeeld. Het Instituut kan dergelijke problemen, meer bepaald wat de toegang betreft, niet meer dulden in de toekomst.
133. Ook al stelt Belgacom in de paragrafen 6, 7 en 7 van de *Basic SLA*-bijlage van de respectieve aanbiedingen BROBA, BRUO en WBA-VDSL2 dat het geheel van SLA-waarden voor *Provisioning* slechts streefwaarden zijn, meent het Instituut overigens dat ze conform de definitieve waarden zijn. Zoals in deel 293 te zien is, zijn de installatietermijnen die begin 2010 gemeten zijn immers korter of gelijk aan de waarden in de *SLA Slot Availability*. Een ander voorbeeld is dat van de *Validation Timer* die ondanks de beslissing die genomen is in deel 0, veel beter is dan de responstijd die het systeem nodig heeft om de bestelling te bevestigen of te weigeren. Die twee voorbeelden rechtvaardigen de overeenstemming met de definitieve waarden des te meer.
134. Ondanks de ingebruikneming van *Open Calendar* als nieuw hulpmiddel voor de planning van installaties, beschikt Belgacom immers nog steeds over hetzelfde aantal technici waarmee het de installaties kan uitvoeren onder dezelfde omstandigheden, temeer omdat het aantal installaties die Belgacom moet verrichten kan verminderen door de invoering van het project *Certified Technicians*. Om die redenen zouden de installatietermijnen geenszins mogen worden beïnvloed.

---

<sup>30</sup> <http://ict.belgacom.be/en/propositions/security/businessapplicationsprotection.asp?qgsa=testing>

135. Conclusie van het Instituut: op grond van zijn analyse is het Instituut van oordeel dat Belgacom ruimschoots in staat is om zijn diensten te blijven verstrekken met hetzelfde kwaliteitsniveau als voor de invoering van het *Open Calendar*-systeem. Er is namelijk geen enkele objectieve reden waarom het niet mogelijk zou zijn om de SLA's na te leven. Bovendien kan de opgedane ervaring met vroegere fouten en met de installaties die de jongste jaren zijn uitgevoerd, alleen maar bijdragen tot een verbetering van de geleverde dienstkwaliteit. Het Instituut kan een verlaging van het dienstniveau dan ook niet dulden.
136. Bijgevolg zijn de paragrafen die een overgangperiode rechtvaardigen voor de definitieve vaststelling van de SLA's inzake *Provisioning* geenszins gerechtvaardigd. Het Instituut is dus van oordeel dat de waarden van de SLA's inzake *Provisioning* die gespecificeerd zijn in de diverse referentieaanbiedingen, overeenstemmen met de definitieve waarden en het vraagt Belgacom om de paragrafen 6, 7 en 7 van de *Basic SLA*-bijlage van de respectieve referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 te schrappen.

#### **5.6. VERZENDING VAN EEN XML-BERICHT BGCIN ALS EERSTE STAP**

137. Problematiek: aangezien aan de basis van het OC-systeem nog steeds de verzending van XML-berichten ligt maar met andere kenmerken en functies om het te integreren in een geavanceerd bestelsysteem, had Belgacom aangegeven dat het nodig was om een XML-bericht BGCIN te versturen als eerste stap van het OC-proces. Die voorafgaande verzending van het XML-bericht BGCIN vormde een technisch probleem voor een van de operatoren.
138. Analyse van het Instituut: de besprekingen die de jongste maanden hebben plaatsgehad tussen Belgacom, het Platform en de betrokken operator hebben uiteindelijk tot een akkoord geleid dat op 3 juni 2010 bevestigd is via een schrijven van de betrokken operator en met een brief van Belgacom d.d. 14 juli 2010.
139. Conclusie van het Instituut: het Instituut neemt kennis van dat akkoord dat tussen de partijen bereikt is.

## 6. ORDERING EN PROVISIONING

140. Ter vereenvoudiging heeft het Instituut in dit deel het bestelproces (*Ordering*) en het installatieproces (*Provisioning*) gegroepeerd.
141. Via het bestelproces (*Ordering*) kan de operator aan Belgacom vragen om een specifieke lijn te installeren. Dit wordt beschreven in het document *Main Body* en in de bijlage *Planning & Operations* van de diverse referentieaanbiedingen.
142. Het installatieproces (*Provisioning*) is de procedure die wordt ingevoerd om een installatie van de bestelde lijn uit te voeren. Dit proces wordt in geen enkel referentieaanbod vermeld. Het Instituut betreurt dat gebrek aan transparantie.
143. **Belangrijke opmerking:** bepaalde beslissingen in dit deel zijn overigens ook van toepassing op het proces voor herstellingen (*Repair*). Die gevallen worden duidelijk aangegeven in de conclusie van elke beslissing.

### 6.1. GELDIGHEIDSTESTS VAN DE INSTALLATIE

144. Problematiek: tijdens de installatie of de herstelling van een nieuwe BROBA-lijn voert Belgacom een geheel van (elektrische en functionele) tests uit ter controle. Tot deze tests van Belgacom behoort onder andere de zogenoemde BIQ-test<sup>31</sup>. Volgens de operatoren bestaat deze test niet voor de BRUO-referentieaanbiedingen.
145. Tijdens de voorafgaande raadplegingen is bijgevolg gevraagd om ook een BIQ-test uit te voeren bij de installatie of herstelling van een BRUO-lijn om te zorgen voor een effectieve installatie van de lijn. Het zou de *First Time Right*<sup>32</sup> verhogen.
146. Bovendien hebben sommige alternatieve operatoren vastgesteld dat bij een klein aantal BRUO-lijnen wegens de kwaliteit van de lijn na installatie de synchronisatie maar

---

<sup>31</sup> De BIQ-test (Belgacom access Installation Quality tool) is een tool om de door de technici op het terrein uitgevoerde interventies van begin tot einde te testen. De test dekt de fysieke laag en de DSL-laag van een lijn. De producten waarvoor deze tests worden gebruikt zijn de retail-DSL-lijnen (massamarkt), de PSTN-lijnen (met inbegrip van de koperparen van de BRUO-lijnen) en BROBA ADSL.

<sup>32</sup> *First Time Right*, letterlijk "van de eerste keer goed", is een uitdrukking om te zeggen dat een lijn operationeel is vanaf het einde van de installatie zonder dat er herstellingen zijn geweest.

mogelijk is op een beduidend lagere snelheid dan de regels inzake aanleg van het BROBA-aanbod. In die situatie aanvaardt Belgacom niet dat de alternatieve operator een *Trouble Ticket* opent omdat het van mening is dat het de installatie heeft uitgevoerd overeenkomstig zijn verplichtingen.

147. Reactie Belgacom: Belgacom laat weten dat de BIQ-test bestaat voor zowel de BRUO- als de BROBA-aanbiedingen. Deze test voert volgens Belgacom de volgende controles uit volgens het soort van lijn:

- BROBA ADSL :
  - ✓ Controle van de fysieke parameters van het koperpaar
  - ✓ Controle van de operationele parameters van de DSL-lijn (kwaliteit van de lijn en diverse parameters van de DSLAM zoals de poort, de positie, de kaart, het spectrum of het profiel)
- BRUO:
  - ✓ Controle van de fysieke parameters van het koperpaar

148. Analyse van het Instituut: het Instituut stelt vast dat de BIQ-test beschikbaar is voor de BRUO- en de BROBA-aanbiedingen. Er blijft echter een verschil tussen de twee omdat de operationele parameters niet worden geverifieerd in het kader van het BRUO-aanbod.

149. De verwezenlijking van een operationele test op de DSL-lijn stelt de technicus die de interventie uitvoert in staat om nauwkeurig te bepalen of de lijn operationeel is, de technische conformiteit te toetsen aan de karakteristieken die bij de bestelling zijn gedefinieerd en zo de installatie of de herstelling te valideren. Vanaf dat moment verzendt de technicus de bevestigingsgegevens naar het systeem voor het beheer van de interventies en wordt de alternatieve operator daarvan op de hoogte gebracht. Indien de technicus echter geen enkele controle van de DSL-laag uitvoert zou hij zijn interventie kunnen afronden en de lijn kunnen bevestigen terwijl ze in werkelijkheid niet operationeel is. In een dergelijke situatie draagt de alternatieve operator de meerkosten die hij oploopt door een bijkomende wachttijd voor de installatie van de lijn. Deze

termijn heeft ook een impact op de eindgebruiker. De alternatieve operator dient dan weer een *Trouble Ticket* te openen om een herstelling (*Repair*) aan te vragen net na de vorige interventie. Zelfs wanneer deze herstelling onder de verantwoordelijkheid van Belgacom valt, brengt ze toch voor de operator administratieve meerkosten met zich enerzijds en technische meerkosten anderzijds aangezien deze laatste tests moet uitvoeren vóór de opening van het *Trouble Ticket*, om te vermijden dat zijn herstelling als *Wrongful Repair* wordt gekwalificeerd.

150. Het Instituut heeft daarentegen tijdens zijn analyse vastgesteld dat Belgacom in het kader van het BRUO het openen van een *Trouble Ticket* weigert wanneer blijkt dat de performantie van de lijn duidelijk lager ligt dan die waarin in dezelfde voorwaarden zou worden voorzien via de regels inzake aanleg voor het referentieaanbod BROBA. Belgacom lijkt de opening van dit *Trouble Ticket* te weigeren omdat het van oordeel is dat het de installatie overeenkomstig zijn verplichtingen heeft uitgevoerd. Wanneer daarentegen in het kader van het BROBA of *Retail* de performantie van de lijn duidelijk lager is dan die van de ontwikkelingscurves kiest Belgacom een ander paar om het probleem op te lossen.
151. Aangezien het BRUO-aanbod betrekking heeft op een markt die stroomopwaarts gelegen is van het BROBA-aanbod en van het retailaanbod (*Retail*), en aangezien het Instituut vastgesteld heeft dat Belgacom een ander paar kiest in geval van een kwaliteit die beduidend lager is dan de ontwikkelingscurve voor de BROBA- en retaillijnen, verplicht het non-discriminatiebeginsel ertoe dat het op dezelfde manier te werk gaat in het geval van een BRUO-lijn.
152. Bijgevolg acht het Instituut het absoluut noodzakelijk dat overeenkomstig de verplichting tot non-discriminatie in het referentieaanbod BRUO een *Repair*-procedure wordt toegevoegd voor de lijnen waarvan de performantie lager ligt dan de BROBA-ontwikkelingscurves volgens de herstellingsvoorwaarden van het BROBA-aanbod, bijvoorbeeld de regels inzake aanleg.
153. Gelet op het soort van parameters die de operationele tests vergen (bv. de kwaliteit van de lijn of de parameters van de DSLAM zoals het profiel of het spectrum), meent het

Instituut bovendien dat Belgacom, indien de alternatieve operator een veld met commentaar invult in verband met de bestelorder of de herstelling met de nodige informatie over de gebruikte DSL-technologie, ook soortgelijke tests kan uitvoeren als die welke worden verricht voor de bevestiging van de installaties van het type BROBA in het kader van het BRUO-aanbod. Het Instituut erkent echter dat het in het kader van het BRUO-aanbod eventueel mogelijk is dat sommige parameters technisch niet kunnen worden geanalyseerd (bv. DSLAM-positie en -poort), en zelfs niet nuttig kunnen zijn aangezien Belgacom niet de eigenaar is van de DSL-apparatuur. Daarom is het Instituut van oordeel dat een minimumreeks van standaardtests moet worden vastgelegd om voor de alternatieve operator te garanderen dat de geïnstalleerde lijn functioneel is en dat deze onder dezelfde voorwaarden als het BROBA-aanbod overeenkomstig de non-discriminatieverplichtingen daarin, voldoet aan de karakteristieken (bv. profiel) die bij de bestelling zijn vastgesteld.

154. Het Instituut is eveneens van oordeel dat de lijn pas als geïnstalleerd of hersteld mag worden gedefinieerd nadat de fysieke en operationele tests hebben aangetoond dat de lijn correct in dienst is gesteld. Pas vanaf dat moment mag Belgacom het XML-bericht DONE of elk ander bericht dat aangeeft dat de interventie is afgesloten naar de alternatieve operator verzenden.
155. Deze vraag is redelijk en proportioneel want op deze manier wordt er een lijn opgeleverd of gerepareerd met minder kans op fouten en is er geen discriminatie met BROBA, WBA of *Retail* waar deze verificaties wel gebruikt worden. Een uitgebreidere controle van de opgeleverde lijn zal het aantal *First Time Right*-lijnen verhogen en moet ervoor zorgen dat de werklust bij Belgacom en de alternatieve operatoren voor het volgen van slecht opgeleverde lijnen afneemt.
156. Bovendien stelt het Instituut vast dat enkel het referentieaanbod WBA VDSL2 in paragraaf 55 van de P&O-bijlage de uitvoering van operationele tests op de lijn vermeldt. Noch het BRUO-aanbod, noch het BROBA-aanbod vermelden de aanwezigheid van tests, terwijl ze, volgens Belgacom, toch op het terrein worden verricht.

157. Conclusie van het Instituut: zoals hierboven is aangetoond, is de elektrische continuïteit van een ontbundeld paar dus ontoereikend om te zorgen voor een eerlijke mededinging; het paar moet een dienst kunnen garanderen die equivalent is aan die welke op de retailmarkt (*Retail*) wordt aangeboden, in het bijzonder voor de realtime-diensten waar het verlies van pakketten een onoverkomelijk obstakel vormt en niet kan worden gecorrigeerd door een herverzending.
158. De analyse van het Instituut heeft ook erop gewezen dat de meerkosten en de bijkomende wachttijd waarmee de alternatieve operatoren te maken hebben, een perfecte weerspiegeling zijn van een inefficiëntie van Belgacom. Het Instituut oordeelt dat een dergelijke situatie niet aanvaardbaar is voor de alternatieve operatoren en dat zij garanties moeten krijgen inzake installaties en herstellingen. Het Instituut wil overigens vermijden dat Belgacom geneigd zou zijn om de interventie snel af te ronden om zijn SLA's na te komen zonder een voldoende kwaliteit te leveren door een systeem van vergoedingen in te voeren wanneer Belgacom de interventie afsluit zonder de tests te hebben uitgevoerd om te zien of de lijn operationeel is.
159. Deze maatregel is erop gericht enerzijds de efficiëntie van het installatieproces te verbeteren door het aantal *First Time Right*-lijnen te verhogen en anderzijds de efficiëntie van het herstellingsproces op te trekken door vroegtijdige afsluitingen van aanvragen tot herstelling te vermijden.
160. Het Instituut vraagt aan Belgacom om het referentieaanbod aan te passen en de operationele controles ook in te voeren voor BRUO *Provisioning* en *Repair*. De technicus die de installatie of de herstelling uitvoert, zal dus alle fysieke en operationele tests moeten verrichten in beide gevallen, BRUO en BROBA. Overeenkomstig zijn analyse aanvaardt het Instituut echter dat Belgacom een reeks operationele tests voor het referentieaanbod BRUO herdefinieert. In dat geval is Belgacom verplicht een minimumreeks van standaardtests voor te stellen waarmee aan de alternatieve operator de effectieve installatie van de lijn kan worden gegarandeerd volgens de voorwaarden die vastgesteld zijn bij de bestelling (bv. profiel). Er zal een veld voor commentaar worden ingevoerd in de tools van het *Ordering*- en het *Repair*-proces (bv. *Open Calendar*, *e-TroubleShouting*) opdat de alternatieve operator de toegepaste DSL-

technologie kan definiëren, zodat Belgacom de test kan uitvoeren met de juiste lijnparameters.

161. Bovendien zal Belgacom een procedure moeten instellen om te zorgen voor een effectieve samenwerking met de alternatieve operator met het oog op de correcte uitvoering van deze operationele controle van de lijn. Zonder deze samenwerking is immers niet gegarandeerd dat de lijn daadwerkelijk aan de kant van de DSLAM wordt aangesloten, waardoor Belgacom de operationele test niet zou kunnen uitvoeren.
162. Ten slotte is het Instituut van mening dat het BRUO-aanbod moet worden uitgebreid zodat Belgacom nooit de creatie van een *Trouble Ticket* in verband met een BRUO-lijn kan weigeren wanneer de alternatieve operator vaststelt dat de synchronisatie trager verloopt dan de theoretische snelheid van de ontwikkelingscurve die opgenomen is in het BROBA-aanbod voor de beschouwde technologie. Het *Trouble Ticket* zal dus de DSL-technologie die op de lijn wordt gebruikt en de maximale synchronisatiesnelheid moeten overnemen zonder een significant verlies van pakketten. Bij de opening van een dergelijk *Trouble Ticket* zal de herstellingsprocedure overeenkomstig de non-discriminatieverplichting onderworpen zijn aan dezelfde voorwaarden als het referentieaanbod BROBA, zoals de regels inzake aanleg.
163. Het Instituut vraagt Belgacom bijgevolg om de P&O-bijlage van het referentieaanbod BRUO aan te passen door er een deel *Provisioning* aan toe te voegen zodat daarin de specifieke lijst verschijnt van de operationele tests die bij de installatie worden uitgevoerd alsook de gevolgde procedure, en daarin de procedure voor te stellen inzake samenwerking met de alternatieve operator waardoor een effectieve installatie wordt gewaarborgd. Ook deel 6 (*Repair and Fault Reporting*) zal worden aangepast zodat daarin de beslissing te zien is die genomen is in paragraaf 161 van dit document.
164. Om vervolgens te zorgen voor coherentie tussen de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2, zal de nauwkeurige en uitvoerige beschrijving van de fysieke en operationele testen worden uitgebreid naar de aanbiedingen BROBA en WBA VDSL2. Zo zal paragraaf 55 van de bijlage WBA VDSL2 P&O worden verplaatst naar een nieuw deel *Provisioning* en zo worden aangepast dat daarin

uitdrukkelijk wordt verwezen naar de uitvoering van de controle van de fysieke en operationele parameters, alle tests die daarop betrekking hebben alsook de bijbehorende procedures. Tevens zal een nieuw deel *Provisioning* worden toegevoegd in de P&O-bijlage van het referentieaanbod BROBA. Een beschrijving van de controles en tests zal ook op dezelfde manier als in het aanbod WBA VDSL2 worden gegeven.

165. De delen 9, 10 en 10 (*Fault Reporting and Repair*) van de P&O-bijlage van de respectieve referentieaanbiedingen BROBA ADSL, BROBA SDSL en WBA VDSL2 zullen eveneens worden aangepast zodat daarin uitdrukkelijk sprake is van de uitvoering van de controle van de fysieke en operationele parameters, alle tests die daarop betrekking hebben alsook de bijbehorende procedures.
166. Er zal in al deze paragrafen ook nog een vermelding worden toegevoegd die zegt dat de lijn pas als geïnstalleerd mag worden beschouwd en het XML-bericht DONE of een soortgelijk bericht dat een interventie afsluit, pas mag worden verstuurd nadat de technicus op basis van alle tests kan garanderen dat de lijn operationeel beschikbaar is overeenkomstig de karakteristieken die bij de bestelling van de lijn vastgesteld zijn.
167. In dat kader zou het Instituut exact willen weten welke resultaten de alternatieve operatoren allemaal nodig hebben voortvloeiend uit de metingen die bij de installatie en de herstelling uitgevoerd zijn. Het verzoekt dan ook alle operatoren om hun opmerkingen hierover te formuleren.
168. Bovendien zal worden voorzien in een vergoeding voor niet-uitvoering van de fysieke en operationele tests bij de installatie of de herstelling van een lijn, van 20 EUR, in de bijlage *Pricing & Billing* van de verschillende referentieaanbiedingen.
169. Elke actie die Belgacom onderneemt om zijn handelingen vroegtijdig en onrechtmatig af te sluiten met de bedoeling de in de referentieaanbiedingen bepaalde SLA's na te komen (zoals een slechte uitvoering van de BIQ-test, een onvolledig of foutief verslag van de test, ...) zal evenzo door het Instituut worden vervolgd als een overtreding.

170. Ten slotte benadrukt het Instituut dat deze procedure beschikbaar zal zijn 1 maand na de inwerkingtreding van dit besluit en van toepassing is zowel in het kader van de installatie van een lijn (*Provisioning*) als van interventies ter herstelling (*Repair*).

## 6.2. UPDATE VAN DE WERKOPDRACHTEN

171. Problematiek: bij een interventie voor een installatie of een herstelling wordt een serie taken (werkopdrachten – *work orders*) toevertrouwd aan de technicus die de interventie zal uitvoeren. Deze gebruikt een draagbaar computersysteem waarin hij de werkopdrachten die hij dient uit te voeren nagaat. Bij elke uitgevoerde verrichting dient hij de order te bevestigen en in een korte opmerking de uitgevoerde verrichting alsook het resultaat te specificeren.
172. De alternatieve operatoren klagen dat deze werkopdrachten vaak slordig worden ingevuld door de technici zodat ze vaak niet juist weten hoe het zit met de interventie. De operatoren vinden dat *Timers* zouden moeten worden opgelegd.
173. Analyse van het Instituut: Belgacom beschikt over een geïntegreerd informatiesysteem voor retail- én wholesale-interventies, dat de technici gebruiken om de hun toebedeelde werkopdrachten te bepalen. Op het einde van hun interventie sluiten de technici de opdrachten af en werken ze de informatie op het hostsysteem bij. Dit hostsysteem is toegankelijk vanuit het centrale informatiesysteem van Belgacom dat de klantendienst in staat stelt om deze laatste in te lichten over de status van de interventie.
174. Bijgevolg is het Instituut van oordeel dat een uitgestelde of nagelaten update van de wholesalewerkopdrachten een concurrentienadeel kan teweegbrengen voor de alternatieve operatoren omdat zij hun eindklant niet doeltreffend kunnen inlichten over de status van de installatie of de herstelling van de lijn.
175. Bovendien ontstaat tussen *Belgacom Retail* en de alternatieve operatoren discriminatie. De alternatieve operator kan de informatie over de werkopdrachten immers alleen via een telefoonoproep naar de *Customer Service Desk*, CSD genaamd, verkrijgen, terwijl *Belgacom Retail* over een geïntegreerd systeem beschikt waaruit het uitvoerige informatie kan putten over alle uitgevoerde werkopdrachten.

176. Conclusie van het Instituut: in het licht van de hierboven verrichte analyse legt het Instituut de verplichting op om het aanbod zo te wijzigen dat de werkopdrachten integraal worden ingevuld en afgesloten daags nadien om 8 uur en vraagt het Belgacom om bijbehorende SLA's & KPI's op te stellen, die zullen worden opgenomen in de *Basic SLA*-bijlage van de referentieaanbiedingen. Er zal in geen enkele vergoeding worden voorzien voor die SLA's.
177. Het Instituut vraagt bovendien aan Belgacom, naast de verplichting om via de *Customer Service Desk* feedback te verschaffen, om de alternatieve operatoren een beveiligde website van het type e-tool te bezorgen waarop deze laatste de status van de werkopdrachten kunnen nagaan zodat de alternatieve operatoren over dezelfde informatie kunnen beschikken als *Belgacom Retail*. De status van de verschillende interventies uitgevoerd door de technicus die aan de alternatieve operatoren werd toegewezen zal op die e-tool realtime worden geüpdatet, binnen maximaal 15 minuten, zodat de alternatieve operator steeds de vordering van de interventie kan nagaan. Die tool zal de alternatieve operator ook in staat stellen om de dag zelf om 8 uur 's ochtends het tijdschema op te stellen van de interventies die Belgacom voor hem heeft gepland. De indienstneming van die tool zal worden gepland voor de *software release* van juni 2011.
178. Er zal een systeem worden ingevoerd waarbij meldingsberichten (e-mail, sms of XML-bericht) worden verstuurd, tegen de *software release* van februari 2011 om de alternatieve operator in te lichten over de correcte installatie of de correcte herstelling van de lijn. Dat meldingsbericht zal uiterlijk 30 minuten na de afsluiting van de interventie worden verstuurd zodat de alternatieve operatoren snel op de hoogte zijn.
179. De tool die in paragraaf 176 wordt voorgesteld en het meldingsbericht uit de vorige paragraaf zullen worden toegelicht in de P&O-bijlage van de verschillende referentieaanbiedingen.
180. Het Instituut herinnert Belgacom eraan dat het in gebreke zal worden gesteld indien het het hierboven gedetailleerde geheel van verplichtingen niet naleeft. De niet-naleving van de SLA's, het onvolledig of verkeerd invullen van de werkopdrachten of de

alternatieve operator niet inlichten over het einde van de interventie, zullen bijvoorbeeld de facto tot een ingebrekestelling leiden.

181. Ten slotte benadrukt het Instituut dat die beslissing, tenzij anders vermeld, ten uitvoer zal worden gebracht zodra dit besluit van kracht wordt en zal worden toegepast zowel in het kader van de installatie van een lijn (*Provisioning*) als van interventies ter herstelling (*Repair*).

### **6.3. MIGRATIE VAN *TIE CABLE* BIJ EEN DEFECT OP EEN POSITIE VAN DE DSLAM**

182. Problematiek: In de referentieaanbieding BRUO is er niet in processen voorzien om een klant te migreren naar een ander paar van de *Tie Cable*<sup>33</sup> wanneer de positie op een DSLAM kapot is en de nieuwe positie zich op een andere DSLAM bevindt. In het BRUO kan dit enkel via een proces *Cease and Provide* dat beschreven is in het BRUO, P&O-bijlage, § 35, waardoor de klant twee weken zonder internet zit.
183. Analyse van het Instituut: de *Tie Cable* is de kabel die de DSLAM-apparatuur van de alternatieve operator verbindt met de interconnectieblokken van het *Main Distribution Frame* (MDF). Na de installatie wordt deze kabel nagenoeg permanent.
184. Wanneer een poort (fysieke interface) van een DSL-kaart van de DSLAM in panne valt, dient de alternatieve operator de fysieke lijn van de defecte poort te migreren naar een gezonde poort. De migratie wordt uitsluitend op het niveau van het MDF

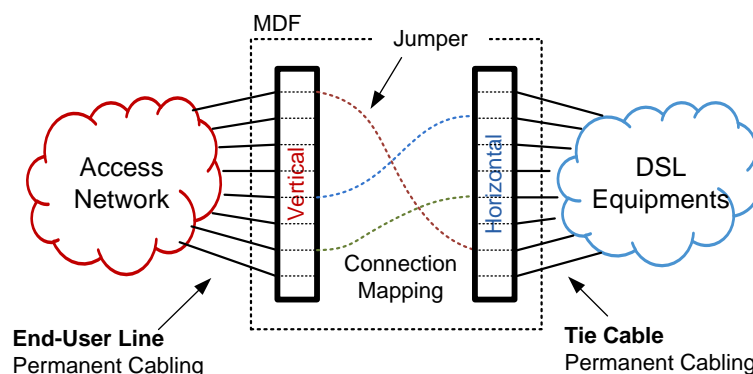
---

<sup>33</sup> *Tie Cable*: kabel die een positie van een horizontaal blok van een MDF bijna permanent verbindt met een fysieke interface (poort) van een DSLAM-uitrusting.

uitgevoerd door een wijziging in de *Jumper*-kabel<sup>34</sup>; de *Jumper* wordt van de ene naar de andere positie verplaatst op een van de horizontale blokken die bestemd zijn voor de alternatieve operator.

185. Om deze optie te verwezenlijken in het kader van het BRUO dient de alternatieve operator noodzakelijk een *Cease and Provide* uit te voeren, hij moet namelijk vragen om de lijn stop te zetten (*Cease*) en onmiddellijk daarna een nieuwe installatie (*Provide*) uit te voeren. Deze tweefasentechniek is duidelijk niet efficiënt en heeft nefaste gevolgen voor de operator alsook voor de eindklant zoals bijkomende kosten of langere herstellingstijden.
186. Dit zorgt voor duidelijke problemen en nadelen van het BRUO ten opzichte van het BROBA en *Carrier Wholesale*, waar dit wel kan. Er moet dus een aanpassing gebeuren om te garanderen dat er geen discriminatie is tussen BRUO, BROBA en *Carrier Wholesale* en anderzijds moet in het belang van de eindgebruiker de periode waarin hij geen verbinding heeft geminimaliseerd worden zodat de impact van een probleem klein blijft.
187. Conclusie van het Instituut: het Instituut beslist dus om Belgacom te verplichten een specifieke bijkomende procedure uit te werken om de migratie van een lijn van de *tie cable* naar een andere mogelijk te maken zonder een beroep te moeten doen op de

<sup>34</sup> *Jumper*: kabel die het mogelijk maakt om de horizontale blokken van een MDF te verbinden met de verticale blokken van eenzelfde MDF. Zo kan in de praktijk enerzijds een fysieke lijn (enkele, galvanisch verbonden lijn tot bij de eindgebruiker) op voorhand worden aangesloten op een positie van een verticaal blok, en kan een fysieke interface (poort) van een DSLAM-toestel op voorhand worden aangesloten op een positie van een horizontaal blok.



procedure *Cease and Provide*. Op die manier zal de handeling efficiënter verlopen en zal er slechts één interventie nodig zijn terwijl er voor een *Cease and Provide* twee nodig zijn. De interventie wordt dus efficiënter en de kosten verminderen. Deze specifieke procedure zal worden toegevoegd aan de P&O-bijlage van het BRUO-referentieaanbod.

188. Er zal tegelijk worden voorzien in een *timer* met betrekking tot deze interventie in de *Basic SLA*-bijlage van de verschillende referentieaanbiedingen. Deze zal worden ingesteld op 6 uur voor 85% van de aanvragen en op 3 werkdagen voor 100% van de gevallen. Dit verzoek is gerechtvaardigd aangezien 15% van de *Local Exchanges* (LEX'en) die ten minste één operator tellen die actief is in BRUO, onbemand zijn. Alleen voor deze LEX'en is er dus een verplaatsing van een technicus nodig.

#### 6.4. DEFECTE INSTALLATIES

189. Problematiek: wanneer Belgacom een ingreep doet die onnodig blijkt omdat de schuld bij de alternatieve operator kan worden gelegd, wordt in de bijlage *Pricing & Billing* van de referentieaanbiedingen in een compensatie voorzien, genaamd *Wrongful Repair*. Is de defecte installatie daarentegen door Belgacom uitgevoerd, dan is er in diezelfde referentieaanbiedingen niet in een compensatie voorzien voor een alternatieve operator.
190. Bijgevolg vinden de alternatieve operatoren dat voor foute installaties compensaties zouden moeten bestaan want hierdoor lopen ze ook bijkomende kosten (door extra technische en administratieve interventies) en imagoschade op. Deze compensaties zouden in beide richtingen moeten werken.
191. Analyse van het Instituut: bij een installatie door Belgacom is de alternatieve operator verplicht om eerst tests uit te voeren op zijn eigen uitrusting om te vermijden dat Belgacom het verzoek als een *Wrongful Repair Request* beschouwt wanneer blijkt dat het probleem zijn oorsprong heeft bij de alternatieve operator. Indien de *Wrongful Repair* terecht is, voorziet de bijlage *Pricing & Billing* van de referentieaanbiedingen in bijbehorende compensaties.

192. Zoals we reeds hebben uitgelegd in deel 6.1, heeft de alternatieve operator, wanneer het probleem verband houdt met een slechte installatie waarvoor Belgacom verantwoordelijk is, administratieve en technische kosten moeten dragen en een relatief tijdverlies geleden. De alternatieve operator heeft immers technische mankracht moeten inzetten om de tests uit te voeren, waarvan hij de resultaten moet verstrekken, en tevens administratieve mankracht om het probleem te melden aan Belgacom en dit te volgen. In dit geval is er voor de alternatieve operator niet in een compensatie voorzien.
193. Bovendien riskeert de alternatieve operator heel waarschijnlijk imagooverlies tegenover de consumenten om redenen waaraan hij niets kan doen (lange installatietermijn, niet-naleving van de installatiedata, ...).
194. Ten slotte heeft een defecte installatie aanzienlijke negatieve gevolgen voor de eindklant, omdat deze niet alleen verstoken blijft van de DSL-dienst vanaf de aanvankelijk geplande datum, maar ook daarmee samenhangende nadelen ondervindt. Wanneer bijvoorbeeld een NTP-installatie nodig is, kan de eindklant onnodig een dag verlof hebben genomen om de technicus toegang te verlenen tot het NTP.
195. Conclusie van het Instituut: het lijkt logisch dat ten behoeve van non-discriminatie de compensaties wederkerig zijn. Het Instituut besluit bijgevolg om Belgacom te verplichten tot een compensatie voor een slechte installatie. Deze compensatie zal in elk geval de vorm aannemen van de kosteloze installatie van de lijn bij een defecte installatie waarvoor Belgacom aansprakelijk is. Deze compensatie wordt gerechtvaardigd door de betrekkelijk grote impact die een defecte installatie kan meebrengen voor de operator maar ook voor de eindgebruiker. Deze compensatie zal worden geïntegreerd in de *Pricing & Billing*-bijlage van de verschillende referentieaanbiedingen.
196. Gelet op de beslissing die genomen is in deel 6.1, zou een defecte installatie overigens in theorie nooit mogen voorkomen omdat er fysieke en operationele controles moeten worden verricht voordat de installatie van de lijn wordt gevalideerd. Bijgevolg is het Instituut van oordeel dat Belgacom onderworpen is aan een weerlegbaar vermoeden van aansprakelijkheid. Zodra een installatie geacht wordt defect te zijn, zal Belgacom

worden verplicht een compensatie te betalen aan de alternatieve operator die de klacht heeft ingediend. Als de alternatieve operator verantwoordelijk is, zal Belgacom dit aan het Instituut moeten bewijzen.

197. Het vermoeden dat op Belgacom rust, zal worden vermeld in de delen 5, 7 en 8 van de P&O-bijlage van de respectieve referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2, en in de delen 6, 9, 10 en 10 van de P&O-bijlage van de respectieve referentieaanbiedingen BRUO, BROBA ADSL, BROBA SDSL en WBA VDSL2.

### 6.5. MOVE-PROCES

198. Problematiek: tijdens het proces *Move*<sup>35</sup>, beschreven in de P&O-bijlage van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA ADSL, BROBA SDSL en WBA VDSL2 respectievelijk in de paragrafen 35, 58, 38 en 70, zijn de alternatieve operatoren van oordeel dat zij de DSLAM-positie moeten kunnen kiezen en volledige vrijheid moeten hebben van het uiteindelijke product in een nieuw *Move*-proces.
199. Reactie Belgacom: Belgacom zegt dat het wat dit punt betreft al besprekingen heeft gevoerd met het Platform over dit project, genaamd *Auto-Move*, of ook *Amend-Product after auto-move*.
200. Belgacom zegt herhaaldelijk aan het Platform te hebben gevraagd om zijn standpunt te geven, maar dat het Platform nog steeds niet heeft geantwoord. Het bedrijf preciseert bovendien dat er op 1 april 2010 een presentatie is gegeven aan het Platform. Het verklaart nooit een antwoord te hebben ontvangen vanwege de alternatieve operatoren die op die presentatie aanwezig waren. Nadien, tijdens de vergadering van 14 juni tussen Belgacom en de alternatieve operatoren, leken deze laatsten volgens Belgacom niet geïnteresseerd te zijn in het project.

---

<sup>35</sup> Het *Move*-proces wordt gestart door Belgacom op basis van een verzoek van de eindgebruiker om zijn lijn te verhuizen. Dankzij dat proces kan tegelijk de DSL-aansluiting van de eindgebruiker worden verhuisd.

201. Tijdens de bilaterale vergadering tussen Belgacom en het Instituut op 20 mei 2010 heeft Belgacom laten weten dat de aanpassing van het *Move*-proces een omvangrijk project is (ongeveer 700 mandagen) en dat de operatoren tegelijk andere grote projecten eisen.
202. Ter informatie: Belgacom verduidelijkt dat het het onmogelijk acht om het *Move*-proces te lanceren voor maart 2011.
203. Analyse van het Instituut: gelet op het verzoek van sommige operatoren tijdens de voorafgaande raadpleging om de creatie van het *Move*-proces verplicht te maken, vraagt het Instituut ondanks de blijkbaar geringe belangstelling voor dit project toch aan de sector om opmerkingen te formuleren in het kader van de huidige raadpleging wat dat proces betreft.

#### **6.6. SYNCHRONISATIE *NUMBER PORTABILITY* EN *BRXX* TIJDENS DE MIGRATIE**

204. Problematiek: de alternatieve operatoren klagen dat er momenteel nog geen enkele synchronisatie is tussen de processen *Fixed Number Portability* (NP) en *BRxx Activation* bij de migratie van een lijn.
205. Reactie Belgacom: Belgacom heeft tijdens de bilaterale vergadering van 20 mei 2010 met het Instituut aangegeven dat het huidige systeem geen enkel probleem vormt en dat er geen onderbreking is voor de klanten. Het huidige systeem geeft volgens Belgacom minder kans op fouten en is eenvoudiger te implementeren dan een gesynchroniseerd proces.
206. Analyse van het Instituut: op dit ogenblik stelt enkel het referentieaanbod BRUO, in deel 5.2.2.8. van de P&O-bijlage, onder het product *Raw Copper* (RC), een semi-gesynchroniseerd proces voor tussen NP en de activering van de lijn. Volgens die paragraaf lanceert de alternatieve operator allereerst een NP-verzoek. Nadat dat aanvaard is, stuurt hij een XML-verzoek PROVIDE MIGRATE met daarin de gegevens in verband met de overdracht van het nummer. Belgacom verbindt zich er op die manier toe alles in het werk te stellen om de dienst zo kort mogelijk te onderbreken.

207. In de andere referentieaanbiedingen is er geen sprake van een synchronisatie tussen de overdracht van het nummer en de migratie van een lijn.
208. De hierboven beschreven theoretische procedure lijkt de facto niet te worden toegepast om het gebrek aan de operationele processen die Belgacom biedt op te vangen. In de praktijk lanceren de alternatieve operatoren een verzoek om een lijn te installeren zonder nummeroverdracht. Pas nadat de installatie van de lijn is gevalideerd, start de alternatieve operator de procedure voor de migratie van de spraakdienst en dus van de nummeroverdracht. Dankzij deze alternatieve oplossingen kunnen de operatoren operationele problemen vermijden die verband houden met de tekortkomingen in de processen van Belgacom en zo de impact op de eindklant tot een minimum beperken, door de tijd van buitenwerkingstelling van de lijn zoveel mogelijk te beperken.
209. Hoewel ze a priori eenvoudig en functioneel is, heeft deze alternatieve oplossing het enorme nadeel dat er extra migratiekosten ontstaan voor de alternatieve operatoren. Deze meerkosten komen voort uit het feit dat eerst de lijn moet worden geïnstalleerd met het type *Raw Copper* en er vervolgens een omzetting van *Raw Copper* naar *Shared Pair* moet gebeuren, terwijl een directe omzetting in *Shared Pair* goedkoper is.
210. In het ERG-document “*Best Practices on Regulatory Regimes in Wholesale Unbundled Access and Bitstream Access*”<sup>36</sup> van 2007 staat bovendien uitdrukkelijk als best practice 6 het volgende:
- “ground number portability synchronisation with LLU is required to ensure fair competition and efficient investments”*<sup>37</sup>.
211. Het ERG-document stipuleert ook duidelijk dat de dienstonderbreking zo kort mogelijk moet zijn. Deze laatste vereiste kan gecontroleerd worden aan de hand van een SLA over de onderbrekingsduur.

---

<sup>36</sup> Vrije vertaling: “de overdracht van vaste nummers moet worden gesynchroniseerd met de ontbinding van het aansluitnetwerk om te zorgen voor eerlijke mededinging en efficiënte investeringen” [http://www.erg.eu.int/doc/publications/erg\\_07\\_53\\_wla\\_wba\\_bp\\_final\\_080604.pdf](http://www.erg.eu.int/doc/publications/erg_07_53_wla_wba_bp_final_080604.pdf)

<sup>37</sup> Vrije vertaling: “de overdracht van vaste nummers moet worden gesynchroniseerd met de ontbinding van het aansluitnetwerk om te zorgen voor eerlijke mededinging en efficiënte investeringen”

212. Conclusie van het Instituut: gelet op de meerkosten die ontstaan door de inefficiëntie van de processen waarmee de activering van een lijn kan worden gesynchroniseerd met de overdracht van een nummer, kan het Instituut niet dulden dat een dergelijke situatie blijft bestaan. Het gaat bovendien om een toegangsbelemmering en dus om een schending van de onderliggende principes, aangezien de operator genoopt is tot meerkosten om een minimale dienstonderbreking te waarborgen.
213. Gelet op het *best practices*-document van de ERG dat stelt dat er synchronisatie tussen NP en BRxx moet zijn maar met een zo kort mogelijke dienstonderbreking en dat de huidige procedure meerkosten inhoudt voor de alternatieve operatoren, beslist het Instituut Belgacom te verplichten een gesynchroniseerde procedure zonder dienstonderbreking te formuleren. Belgacom zal deze uiterlijk in april 2011 aan het Instituut moeten voorstellen, om deze in te stellen voor de *software release* van juni 2011.
214. Deze procedure zal worden ingesteld voor de drie referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL. Ze zal worden geformuleerd in de P&O-bijlage van diezelfde aanbiedingen.
- 6.7. ANNULERINGEN NA DE CONTACTEN VAN BELGACOM MET DE KLANTEN VAN DE OLO'S**
215. Problematiek: om het aantal gevallen van *client absent* te verminderen, heeft Belgacom beslist om de klanten twee dagen voor de datum van installatie op te bellen, maar de alternatieve operatoren (OLO) vrezen dat Belgacom tijdens dat contact de klant overhaalt om zijn bestelling te annuleren.
216. Analyse van het Instituut: in het kader van de operationele audit van Belgacom door het Instituut uitgevoerd, werd vastgesteld dat 15-20% van de beantwoorde oproepen van OLO-klanten leidt tot een annulering. Dit heeft een grote impact op de alternatieve operatoren aangezien deze klanten vaak definitief verloren zijn.
217. Het Instituut is van mening dat deze annuleringen niet unilateraal door Belgacom kunnen worden gevalideerd op basis van een telefoongesprek, zeker aangezien de alternatieve operatoren niet tussenbeide kunnen komen. Indien er een misverstand zou

zijn waarbij de klant de bestelling uiteindelijk toch bevestigt, moet de alternatieve operator het hele proces overdoen en zal de bestelling uiteindelijk twee keer worden aangerekend.

218. Sinds de softwarerelease van 13 maart 2010 is het mogelijk dat een alternatieve operator de merknaam vermeldt die het technisch personeel moet gebruiken in zijn contacten met de eindklant. Het is efficiënter dat Belgacom de afspraken met de eindklanten bevestigt maar de verwarring bij de klant, die enkel het merk kent dat hij kiest, moet hoe dan ook worden vermeden. Deze verwarring zal worden vermeden als Belgacom zich aan de klant als volgt voorstelt: “*Belgacom namens ...*”. Het Instituut verwacht dan ook dat Belgacom het merk van de betreffende alternatieve operator correct vermeldt in de contacten met de klanten.
219. Conclusie van het Instituut: gezien de grote impact op de sector is het Instituut van mening dat Belgacom zelf niet unilateraal een bestelling kan annuleren. Als de klant zijn bestelling wil annuleren, moet Belgacom deze doorverwijzen naar de alternatieve operator.
220. Deze maatregel dient door Belgacom uitgevoerd te worden binnen de maand na de publicatie van deze beslissing.

#### **6.8. BLOKKERING VAN DE BESTELORDERS**

221. Problematiek: een geplaatst order wordt soms geweigerd met boodschap *another request is pending* omdat er reeds een andere actie werd aangevraagd voor dezelfde lijn, maar deze nog niet volledig werd uitgevoerd. Naast dit beknopte antwoord wordt geen enkele bijkomende informatie rond de reden gegeven. Een alternatieve operator kan dus geen bestelling annuleren indien ze nog niet is geïnstalleerd want in dat geval wordt de lijn geblokkeerd door *another request is pending*, wat erg inefficiënt is.
222. Reactie Belgacom: volgens Belgacom zou het toestaan dat orders parallel worden behandeld op een lijn, leiden tot het risico dat de orders in kwestie worden verward. Bovendien dient er een strikt onderscheid te worden gemaakt tussen de bestellingen van

de verschillende alternatieve operatoren. En in het voorbeeld hierboven kan enkel de eindgebruiker een order annuleren/wijzigen, en niet de alternatieve operator.

223. Analyse van het Instituut: de alternatieve operator kan het order niet deblokken aangezien enkel de eindgebruiker het order kan wijzigen/annuleren. Enkel Belgacom heeft de mogelijkheid om een geblokkeerde terminatie manueel te voltooien indien de alternatieve operator overgaat tot een escalatie.
224. Onbetaalde rekeningen of lijnen, aangeduid als *suspended* voor wanbetalers, zijn geen *pending orders*: de lijn is niet geblokkeerd en een order van een alternatieve operator zal niet geweigerd worden. Een meer nauwkeurige analyse van de bestellingen vanwege Belgacom zou de ontoelaatbare combinatie van parallelle orders kunnen verminderen.
225. Dit heeft negatieve gevolgen voor de alternatieve operatoren en de impact is groot aangezien het een slechte ervaring voor de klant inhoudt en het probleem veel inefficiënte manuele handelingen genereert.
226. Conclusie: de huidige oplossing van Belgacom is niet geschikt om technische onverenigbaarheden te vermijden. Een grondigere analyse van de orders door Belgacom kan de combinatie van onverenigbare orders verminderen.
227. Het geheel van de orders die andere bestelorders blokkeren zal worden voorgesteld in de delen 5, 7 en 8 (*Ordering*) van de P&O-bijlage van de diverse referentieaanbiedingen. Daarenboven zal Belgacom in die delen de redenen detailleren die deze blokkeringen rechtvaardigen. Het Instituut zal deze rechtvaardiging door Belgacom nagaan.
228. Deze maatregel dient door Belgacom uitgevoerd te worden binnen de drie maanden te rekenen van de publicatie van deze beslissing.

**6.9. VERANDERINGEN VAN DE UNIEKE REFERENTIES VAN DE LIJNEN (CID)**

229. Problematiek: de circuitidentificatie (CID) is de unieke identificatie om een herstellingsticket te openen maar, deze is afhankelijk van het gebruikte koperpaar en van het product dat zich daarop bevindt. De CID is niet de identificatie van een koperpaar maar de unieke identificatie van een configuratie die aan de alternatieve operator moet gefactureerd worden.
230. Bovendien kunnen de technische karakteristieken verbonden aan deze CID veranderen tijdens *Provisioning*. De alternatieve operatoren weten niet wanneer een CID verandert. Zij waren er zelfs niet van op de hoogte dat de nodige CID terug te vinden is in het XML-bericht DONE in plaats van in het XML-bericht VALIDATE.
231. Reactie Belgacom: deze twee beweringen worden door Belgacom weerlegd: de alternatieve operatoren kennen de regels voor de verandering van de CID wel en de CID staat in de XML-berichten VALIDATE en DONE.
232. Analyse van het Instituut: de CID staat in de XML-berichten VALIDATE en DONE en de CID verandert nooit tijdens *Provisioning*. Maar enkel in het geval dat een ander paar tijdens de *Provisioning* wordt toegewezen, is de te gebruiken technische specificatie die van het XML-bericht DONE.
233. Wanneer een herstellingsticket wordt geopend, kunnen de alternatieve operatoren sedert juni 2008 in de tool *e-TroubleShouting* (e-TS) controleren of de gebruikte CID overeenstemt met die van de betreffende klant en het betreffende adres. Daardoor worden *Wrongful Tickets* vermeden.
234. Voordien veranderde de CID telkens wanneer de installatie werd gewijzigd. Nu zijn de regels duidelijker: verandering van telefoonnummer of product, verandering van eigenaar, omzetting van een product in een ander (afhankelijk van 35 verschillende gevallen). De CID verandert niet in geval van verandering van VC-parameters, omzetting van PSTN in ISDN en verhuizing met behoud van het telefoonnummer.

235. In het verleden waren sommige herstellingstickets zeker te wijten aan de verandering van de CID waarvan de alternatieve operator zich niet bewust was. Er is dus zeker verbetering mogelijk in de verspreiding van informatie.
236. Conclusie van het Instituut: het Instituut meent dat Belgacom de informatie over de CID beter moet verspreiden. Om de transparantie te verhogen vraagt het Instituut aan Belgacom om een document ter beschikking te stellen op zijn website dat uitlegt wanneer de CID verandert en op welke manier de alternatieve operator de juiste CID kan terugvinden.
237. Meer algemeen zal ten behoeve van de transparantie van deze informatie voor alle processen die CID vereisen, een verwijzing naar dat document worden vermeld in de delen:
- 5.2.2.9. (*rush provisioning*), 6.1.6. (*repair request and feedback pour Raw Copper*) en 6.2.1.2. (*the beneficiary reports pour Shared Pair*) van het BRUO-referentieaanbod;
  - 7.2.5. (*Rush Provisioning*) en 9.5. (*Repair request and feedback*) van het referentieaanbod BROBA ADSL;
  - 7.2.5. (*Rush Provisioning*) en 10.2. (*Fault Reporting on BROBA II SDSL*) en 10.5. (*repair request and feedback*) van het referentieaanbod BROBA SDSL;
  - 7. (*feasability check*), 8.3.4. (*rush provisioning*) en 10.7. (*repair request and feedback*) van het referentieaanbod WBA VDSL2.
238. Deze maatregel dient door Belgacom uitgevoerd te worden binnen één maand na de publicatie van deze beslissing.

**6.10. GEBREK AAN STATUSUPDATES BIJ DE BESTELLING VAN COLLOCATIE EN TIE CABLING**

239. Problematiek: volgens de alternatieve operatoren is het tijdsbestek voor de bestellingen van collocatie<sup>38</sup> en *tie cabling*<sup>39</sup> te restrictief en moeten de bestellingen per fax worden verstuurd, wat gevaarlijk en onzeker is.
240. Analyse van het Instituut: de bestellingen worden slechts tweemaal per maand gefaxt. Aangezien de alternatieve operator niet kan weten of de fax goed ontvangen en behandeld wordt, moet de alternatieve operator de fax soms meerdere malen versturen.
241. Conclusie van het Instituut: volgens het Instituut is het aangewezen dat Belgacom zijn procedure aanpast zodat allereerst de ontvangst van de fax bevestigd wordt binnen de 4 werkdagen na ontvangst en dat daarnaast de geplande installatiedatum binnen de twee weken na ontvangst van de fax wordt gemeld. Op deze manier krijgen de alternatieve operatoren meer transparantie gedurende het bestelproces.
242. Deze procedure zal worden beschreven in deel 4 (*Pre-provisioning of Infrastructure*) van de P&O-bijlage van het referentieaanbod BRUO.

---

<sup>38</sup> Collocatie: de plaatsing van materiaal van een alternatieve operator in de lokalen van Belgacom

<sup>39</sup> *Tie cabling*: de kabel die de verbinding legt tussen de MDF van Belgacom en de apparatuur van de alternatieve operator (voir note de bas de page numéro 34 à la page 3)

## 6.11. ANDERE ELEMENTEN

Beschrijving probleem	Standpunt van Belgacom	Conclusie van het Instituut
<p>Tijdens de verhuizing van een breedbandlijn in het kader van BRUO, BROBA of WBA VDSL2 met spraak, worden de processen <i>Move</i> en <i>Provide</i> – gedefinieerd in de delen <i>Order Messages</i> van de P&amp;O-bijlage van de referentieaanbiedingen – gestart en worden aan de alternatieve operator kosten inzake <i>Coordinated Move</i> zoals bepaald in de bijlage <i>Pricing</i> van de aanbiedingen gefactureerd.</p> <p>Als het oorspronkelijke profiel niet op de nieuwe plek kan worden gestart, dan wordt het <i>Move</i>-proces geweigerd en wordt aan de alternatieve operator een XML-bericht CANCEL verstuurd (bijvoorbeeld wanneer het niet aan de deployment-regels voldoet). De alternatieve operator moet dan een nieuwe lijn aanvragen via een <i>Provide</i>-proces waardoor de klant langer buiten dienst is.</p>		<p>Het Instituut heeft gevonden dat voor dit probleem twee oplossingen denkbaar zijn, namelijk:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• enerzijds zou Belgacom via een XML-bericht HOLD aan de alternatieve operator kunnen meedelen dat er een probleem is en de alternatieve operator de mogelijkheid kunnen geven om een ander profiel te kiezen.</li> <li>• anderzijds zou Belgacom het laagste profiel kunnen installeren, waarna de alternatieve operator zelf na de oplevering een aangepast profiel voor die lijn kan aanvragen.</li> </ul> <p>Om over een definitieve oplossing te kunnen beslissen, vraagt het Instituut aan de hele sector om zijn voorkeur voor een van de twee oplossingen te willen meedelen.</p>
<p>Voor sommige installaties of herstellingen van een lijn is de interventie van een technicus bij de eindklant nodig (bv. installatie van een NTP). In dat geval wordt een afspraak gemaakt voor een overeengekomen datum (<i>Due</i></p>		<p>In overeenstemming met het transparantiebeginsel, om de eindklant een zo duidelijk mogelijk beeld te geven van de komst van een technicus of niet, vraagt het Instituut aan Belgacom een systeem in te stellen met een informatiekaart</p>

<p><i>Date</i>). Indien de afspraak wordt gemist doordat de klant afwezig was, tekent de technicus een <i>Missed Appointment</i> op en moet de alternatieve operator de installatie betalen hoewel de technicus niets gedaan heeft.</p> <p>De dag van de interventie kan de technicus de eindklant niet op de hoogte brengen van zijn bezoek en hem dus niet melden dat hij niets heeft kunnen doen door zijn afwezigheid.</p>		<p>aan de bezochte klant om deze te laten weten dat de interventie niet heeft kunnen plaatsvinden wegens zijn afwezigheid.</p> <p>Die informatiekaart mag absoluut geen commerciële informatie bevatten. Ze zal in de brievenbus worden gedeponereerd ter attentie van de klant met de vermelding van de datum en het tijdstip van het bezoek, de naam van de operator die de interventie heeft gevraagd alsook de aard van de geplande interventie.</p> <p>Deze verplichting geldt voor zowel een installatie (<i>Provisioning</i>) als voor een herstelling (<i>Repair</i>).</p>
<p>Een alternatieve operator heeft tijdens de voorafgaande raadpleging gevraagd hoe de term <i>missed appointments</i> in bijlage 5B, § 20 van het referentieaanbod BROBA moest worden geïnterpreteerd.</p>	<p>Volgens Belgacom staat dit uitgelegd in § 18 van bijlage 5B van het referentieaanbod BROBA</p>	<p>Gelet op de reactie van Belgacom acht het Instituut het niet nodig om dit verder te verduidelijken</p>

## 7. REPAIR AND FAULT REPORTING

243. Dankzij het proces voor herstelling en melding van incidenten (*Repair and Fault Reporting*, afgekort *Repair*), kan de operator aan Belgacom een incident melden dat op de lijn is ontdekt en het definieert het kader en de voorwaarden waaronder de lijn moet worden hersteld. Het Instituut betreurt echter het gebrek aan transparantie van de referentieaanbiedingen ten opzichte van de interventies die zijn uitgevoerd en van de

inlichtingen die worden overgezonden naar de alternatieve operatoren, waarbij deze laatste niet de mogelijkheid krijgen om hun interne processen efficiënt te definiëren.

### 7.1. TESTRESULTATEN VERSCHAFT DOOR DE ALTERNATIEVE OPERATOR

244. Problematiek: sommige operatoren hebben tijdens de voorafgaande raadpleging laten weten dat ze voor het lokaliseren en evalueren van incidenten andere soorten van tests dan Belgacom gebruikten (bijvoorbeeld de SELT<sup>40</sup>-test, gestandaardiseerd door ITU-T), waardoor ze meer fouten vinden op de lijnen als Belgacom, dat enkel galvanische tests gebruikt. Via een eenvoudige galvanische test kan Belgacom volgens de operatoren onmogelijk alle incidenten op de lijn vinden. Bovendien lijkt Belgacom nooit rekening te houden met de informatie die de alternatieve operatoren eraan verstrekken en rekent het hen een *Wrongful Repair* aan.
245. Analyse van het Instituut: voorafgaand aan de melding van een incident op een lijn, verplichten de referentieaanbiedingen de alternatieve operatoren in de delen 6.1.3., 9.3., 10.3. en 10.4. van de respectieve referentieaanbiedingen BRUO, BROBA ADSL, BROBA SDSL en WBA VDSL2, ertoe een geheel van voorafgaande metingen uit te voeren die ze aan Belgacom meedelen.
246. Ondanks de beslissing die is genomen in deel 6.1 van dit document over Belgacom's verplichting om geavanceerde tests te verrichten op de DSL-lijnen tijdens de installatie of de herstelling van een lijn, ongeacht in het kader van het BRUO, het BROBA of WBA VDSL2, is het erg waarschijnlijk dat sommige operatoren in staat zijn meer nauwkeurige meetresultaten te verstrekken dan Belgacom. Sommigen van deze alternatieve operatoren lijken immers testapparatuur te gebruiken die gestandaardiseerd is en betere prestaties levert dan die van Belgacom. Sommige operatoren voeren

---

<sup>40</sup> SELT (Single-ended line testing for digital subscriber lines) is een test die wordt gedefinieerd in aanbeveling ITU-T G.996.2 (<http://www.itu.int/rec/T-REC-G.996.2-200905-I>).

De aanbeveling bevat onder de referentiemodellen:

bijlage A, die de functie SELT-PMD (physical medium dependent) beschrijft die de metingen op het fysieke medium verricht (*echo, quiet line noise, ...*)

bijlage B, die de functie SELT-P (processing) beschrijft. Deze evalueert al wat kan worden afgeleid uit de meetparameters om nuttige informatie te verschaffen aan de operator (lengte van de lus, schatting van de capaciteit, ...).

De voornaamste toepassing van de SELT-test is het lokaliseren (afstand) van een onderbreking of van een kortsluiting in een kabel.

bijvoorbeeld de door ITU-T gestandaardiseerde SELT-test uit, terwijl Belgacom een eigenaarstest (BIQ) uitvoert zoals besproken in deel 6.1.

247. Bijgevolg is het Instituut van oordeel dat Belgacom met de meetresultaten die door de alternatieve operator worden verstrekt rekening moet houden en deze moet gebruiken om de efficiëntie van de herstelling te verbeteren en voor beide partijen een snellere oplossing van het incident mogelijk te maken via een betere samenwerking.
248. Conclusie van het Instituut: het Instituut vraagt Belgacom de paragrafen 64, 85, 89 en 101 van respectievelijk de aanbiedingen BRUO, BROBA ADSL, BROBA SDSL en WBA VDSL2 aan te passen door te vermelden dat wanneer Belgacom geen grondige analyse verricht van de meetresultaten die verstrekt zijn door de alternatieve operator, en ook wanneer het geen verificatie verricht volgens de technische aanwijzingen die uit deze resultaten blijken, dit bedrijf de *Repair Tickets* niet mag afsluiten en deze evenmin als *Wrongful Repair* mag bestempelen. Na afloop van de analyse van deze meetresultaten zal Belgacom aan de alternatieve operator de details verstrekken van zijn analyse en van zijn onderzoek in het systeem *e-TroubleTicket* dat de operator reeds gebruikt om de status van de herstelling te bekijken.
249. Algemeen legt het Instituut de verplichting op dat Belgacom voor elke herstelling die door een alternatieve operator wordt aangevraagd, wordt onderworpen aan een weerlegbaar vermoeden van verantwoordelijkheid, zolang het de alternatieve operator niet bewijst dat het een grondige analyse van het incident heeft verricht en dat de meetresultaten, indien door deze laatste verstrekt, zijn onderzocht. Deze verplichting zal worden vermeld in de delen 6.1.4., 9.4., 10.4. en 10.5. van de respectieve referentieaanbiedingen BRUO, BROBA ADSL, BROBA SDSL en WBA VDSL2.
250. Bovendien herinnert het Instituut aan zijn recht om Belgacom in gebreke te stellen voor elke actie die het zou ondernemen om de *Repair Tickets* anticiperend af te sluiten om de *Timers* na te komen die vastgelegd zijn in de SLA's, bijvoorbeeld een twijfelachtige of onvolledige rechtvaardiging van de analyse van de meetresultaten, zelfs de afsluiting van het *Repair Ticket* zonder rechtvaardiging.

## 7.2. BIQ-TEST OP DE JUISTE POORT

251. Problematiek: tijdens de voorafgaande raadpleging heeft een van de operatoren aan het Instituut gemeld dat de BIQ-test (zie deel 6.1) in het geval van *Repair* niet op de juiste poort (fysieke interface) van de DSLAM wordt uitgevoerd. In werkelijkheid wordt de test uitgevoerd op een specifieke poort voor de test en niet op de poort die werkelijk aan de lijn is toegewezen.
252. Analyse van het Instituut: volgens het Instituut is het evident dat wanneer de test niet op de juiste poort wordt verricht, er een gevaar bestaat dat de oorzaak van het probleem niet onmiddellijk wordt geïdentificeerd, terwijl het defect bijvoorbeeld kan worden gevonden op het niveau van de gebruikte poort of in de DSL-kaart van de DSLAM.
253. Deze procedure kan voor de alternatieve operator een nadeel opleveren omdat hij enerzijds tijd verliest bij het zoeken naar het defect wanneer dit bijvoorbeeld wordt gevonden of tenminste beïnvloed wordt door de DSL-kaart van de DSLAM. Anderzijds kan een verkeerde identificatie van het probleem, gelet op de verandering van de voorwaarden voor de behoeften van de *Repair* leiden tot het ongegrond opstellen van een *Wrongful Repair*.
254. Conclusie van het Instituut: om de impact te minimaliseren van het nadeel dat de alternatieve operatoren kunnen ondervinden door een test die wordt verricht op een andere poort dan de werkelijk gebruikte, vraagt het Instituut aan Belgacom om de BIQ-test uit te voeren op de poort die daadwerkelijk wordt gebruikt. Het Instituut aanvaardt echter dat een specifieke poort voor de test mag worden gebruikt vanaf het moment dat aan de hand van alle tests die op de aanvankelijke poort worden verricht, kan worden geconcludeerd dat deze laatste niet werkt. In dat bijzondere geval is Belgacom, nadat het defect is gelokaliseerd, verplicht de lijn opnieuw na te kijken in de nieuwe gebruiksomstandigheden ervan, d.w.z. op de poort die vanaf dan zal worden gebruikt, en zich ervan te vergewissen dat deze werkt, zoals reeds is opgelegd in deel 6.1.
255. De delen 6, 9, 10 en 10 (*Fault Reporting and Repair*) van de P&O-bijlage van de respectieve referentieaanbiedingen BRUO, BROBA ADSL, BROBA SDSL en WBA VDSL2 zullen worden aangepast in het licht van de maatregelen die in de voorgaande

paragrafen genomen zijn. Deze delen zullen worden aangepast op een duidelijke manier en samenhangend met de wijzigingen die in diezelfde delen worden aangebracht door de beslissing in punt 6.1 van dit document.

### 7.3. VERLIES VAN GEGEVENS BIJ DE REGISTRATIE

256. Problematiek: sommige alternatieve operatoren hebben erover geklaagd dat wanneer het herstelprogramma *e-TroubleShouting* (e-TS) plotseling niet meer beschikbaar is, zij hun *Trouble Ticket* helemaal opnieuw vanaf het begin moeten invullen, omdat de reeds ingevulde inlichtingen verloren gaan.
257. Wanneer de alternatieve operatoren namelijk gegevens invullen in het e-TS-programma is er geen tussentijdse procedure voor de registratie van de reeds ingevulde gegevens.
258. Analyse van het Instituut: het Instituut is van mening dat een efficiënt IT-systeem in een mogelijkheid zou moeten voorzien om eerst een *ticket* of een *cookie* aan te maken waaraan dan stapgewijs info toegevoegd en beschermd wordt en dat ten slotte afgesloten wordt en naar de repairedienst verstuurd wordt.
259. Conclusie van het Instituut: het Instituut vraagt aan Belgacom om in een dergelijke optie te voorzien in het IT-systeem tegen de *softwarerelease* van juni 2011.

### 7.4. TROUBLE TICKETS ET CONTACTS

260. Problematiek: wanneer een incident gerapporteerd is door middel van een *Trouble Ticket* (TT) in het *e-TroubleShouting*-programma (e-TS), wordt het TT na 24 uur afgesloten zonder dat de kwaliteit van de herstelling gecontroleerd is. De alternatieve operatoren hebben geen middelen om te reageren. De enige mogelijkheid die ze hebben is het openen van een nieuw TT.
261. Bovendien heeft een operator het feit betreurd dat een technicus niet de mogelijkheid heeft om contact op te nemen met de betrokken alternatieve operator.
262. Analyse van het Instituut: wanneer een alternatieve operator een *Trouble Ticket* (TT) opent, wenst hij impliciet dat er zo snel mogelijk een oplossing wordt geboden voor het

incident waarvoor hij dit TT heeft geopend. Als Belgacom niet controleert of de uitgevoerde herstelling tot een functioneel herstel van de lijn leidt, ondervindt de alternatieve operator een sterk nadeel omdat enerzijds het incident op de lijn niet verholpen is, en anderzijds bijkomende kosten aan hem worden aangerekend. Ook de eindklant ondervindt een nadeel omdat zijn lijn buiten dienst blijft en de herstellingstermijn langer duurt. Deze situatie wijst duidelijk op een gebrek aan efficiëntie vanwege Belgacom.

263. Op grond van de beslissing in deel 6.1 is Belgacom verplicht zich ervan te vergewissen dat de herstelling die op de lijn is uitgevoerd, wordt gevalideerd door een operationele test en moet er naar de operator een bericht worden verstuurd om te melden dat de interventie afgelopen is. Deze melding van het einde van de interventie zal de alternatieve operator in staat stellen het herstel van de lijn na te gaan met zijn eigen testmethodes. Zodra deze melding naar de operator is verstuurd, moet de alternatieve operator een redelijke tijd krijgen om het herstel van de lijn te kunnen controleren. Na afloop van deze termijn en enkel indien de alternatieve operator geen blijvende problemen aan Belgacom heeft gemeld, mag het TT worden afgesloten.
264. Opdat de alternatieve operator een aanhoudend probleem snel kan melden na ontvangst van de melding vanwege Belgacom, moet de operator de mogelijkheid kunnen hebben om het TT op een eenvoudige en snelle manier bij te werken met nieuwe gegevens waarover hij beschikt, om Belgacom te laten weten dat de lijn nog steeds niet hersteld is. De alternatieve operator zou overigens de mogelijkheid moeten hebben om het TT te allen tijde bij te werken met nieuwe gegevens waarover hij beschikt om te zorgen voor een snelle en efficiënte interventie.
265. Conclusie van het Instituut: een groot deel van de beslissing in verband met deze problematiek is reeds aan bod gekomen in de delen 6.1 en 6.2 van dit document.
266. Behalve deze beslissingen vraagt het Instituut aan Belgacom een melding te versturen in de vorm van een XML-bericht, zoals REPAIR DONE. Na ontvangst van dit bericht zal de alternatieve operator een termijn van 1 werkdag hebben om de werking van de lijn te controleren. Bovendien zal hij in staat zijn het *Trouble Ticket* rechtstreeks bij te

werken in het *e-TroubleShouting*-systeem (e-TS) om aan Belgacom een eventueel aanhoudend probleem te melden. Na afloop van deze termijn en enkel indien de alternatieve operator geen blijvende problemen heeft gemeld in het e-TS-programma, mag het *Trouble Ticket* worden afgesloten.

267. Om voor een duidelijke en transparante informatie te zorgen zullen zowel in het XML-bericht REPAIR DONE als in het e-TS-programma de datum en het uur van verzending van het bericht worden aangegeven. Bovendien zal het e-TS-programma aan de operator die zich daarop aansluit de tijd verduidelijken die nog overblijft tot de automatische afsluiting van het *Trouble Ticket*.
268. Gelet op de noodzaak voor de operatoren om snel te reageren bij een interventie voor een herstelling is het bovendien absoluut noodzakelijk dat ze de status van de werkopdrachten visueel in real time kunnen weergeven. Deze problematiek is reeds aangekaart in deel 169 en de beslissing om een beveiligd webprogramma van het type e-tool in te stellen, wordt in datzelfde deel voorgesteld.
269. Ten slotte zal de in de voorgaande paragrafen beschreven verplichting worden ingevoerd in de delen 6, 9, 10 en 10 (*Fault Reporting and Repair*) van de P&O-bijlage van de respectieve referentieaanbiedingen BRUO, BROBA ADSL, BROBA SDSL en WBA VDSL2.

## 8. MIGRATIE

270. Bij een migratie wordt een initiële dienst van Belgacom vervangen door een BRUO-, BROBA- of een WBA VDSL2-dienst. De migratie wordt gelanceerd op verzoek van de eindgebruiker of de alternatieve operator.

### 8.1. MASSAMIGRATIELIJNEN

271. Problematiek: de alternatieve operatoren hebben geen zicht op de redenen waarom sommige lijnen die gepland waren voor massamigratie worden geweigerd. De periode tussen de initialisatie en de realisatie van de massamigraties bedraagt 2 maanden en het kan zijn dat bepaalde lijnen geannuleerd worden gedurende deze periode.

272. Reactie Belgacom: volgens Belgacom beogen sommige alternatieve operatoren de migratie van al hun lijnen die in de LEX gebruikt worden op de dag van de massamigraties volgens hun geforecaste volumes, en niet de eigenlijke lijnen die aanwezig zijn op de dag van de initialisatie.
273. Analyse van het Instituut: de lijnen voor massamigratie worden geselecteerd op basis van lijnen die aanwezig zijn in de LEX één maand voor de massamigratie en niet op basis van lijnen die in de LEX aanwezig zullen zijn op de dag van de massamigratie. Lijnen die er de laatste maand zijn bijgekomen of lijnen met een *pending order* worden uitgesloten van massamigratie.
274. De tool *Mass Migration*, die Belgacom heeft ontwikkeld, vergt een manuele behandeling van alle geweigerde bestellingen. Daarenboven zijn de beschikbare statistieken niet betrouwbaar: niet alle verworpen bestellingen worden in de tool ontdekt en de *reject*-codes die worden gebruikt door de technicus die in de LEX een interventie uitvoert, zijn niet accuraat (gebruik van de codes van de weigering door de eindklant).
275. In het kader van de sluiting van de centrales zullen er veel massamigraties nodig zijn, daarom is het noodzakelijk dat er een nieuwe en efficiëntere procedure uitgewerkt wordt waarbij er zoveel mogelijk lijnen gemigreerd worden op de dag van migratie.
276. Conclusie van het Instituut: het Instituut is van mening dat dit proces veel efficiënter kan verlopen door de procedure aan te passen zodat er wel een massamigratie mogelijk is van de lijnen die aanwezig zullen zijn op de dag van de migratie.
277. Bijgevolg vraagt het Instituut aan Belgacom om de referentieaanbiedingen (Bijlage K) in die zin aan te passen binnen 6 maanden na de publicatie van dit besluit.

## 9. SLA

278. De dienstenniveau-overeenkomsten (*Service Level Agreement*, afgekort *SLA*) omschrijven de kwantitatieve criteria van de dienstkwaliteit die door Belgacom worden geboden. Deze SLA's vertalen de toegangsverplichting van Belgacom door een reeks

controles van de door Belgacom geleverde dienstkwaliteit in te voeren (bv. installatietermijnen). Sommige van deze SLA's zijn onderworpen aan compensaties die de operatoren onmiddellijk van Belgacom kunnen eisen. De niet-naleving van deze SLA's (alsook de andere SLA's waaraan geen compensaties vasthangen) kan overigens leiden tot een ingebrekestelling van Belgacom door het Instituut in het geval dat Belgacom de door het Instituut bepaalde criteria niet in acht heeft genomen.

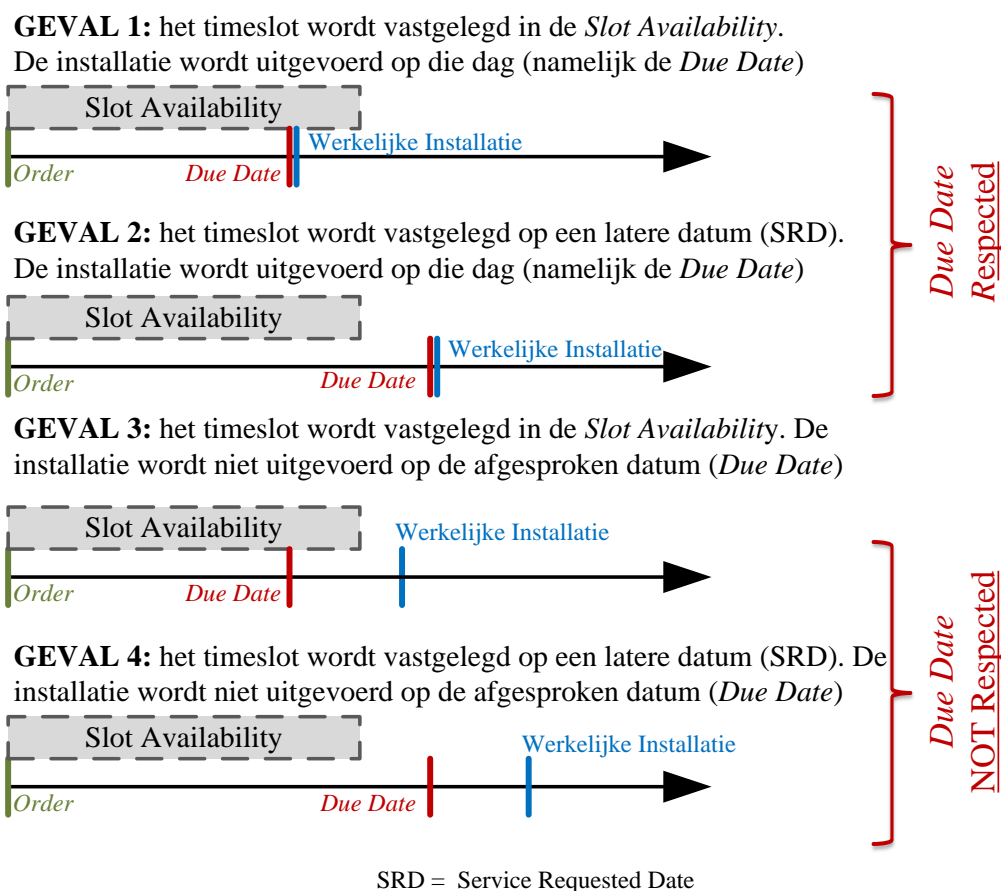
279. Bovendien dient te worden opgemerkt dat de referentieaanbiedingen de SLA *Slot Availability* onderwerpen aan een voorspeld volume (*forecasts*). Deze voorwaarde geldt niet voor de overige soorten van SLA's, noch voor de interventies van *Certified Technicians*.

### 9.1. VOORSTELLING VAN DE NIEUWE SLA'S

280. Alvorens dieper in te gaan op de problemen aangehaald door de sector, is het nuttig om het onderscheid tussen de verschillende SLA's, namelijk *Slot Availability*, *Appointment Kept* en *Due Date Respected* toe te lichten.
281. Wanneer een alternatieve operator een lijn bestelt via OC, stelt Belgacom een reeks beschikbare tijdstippen (*timeslots*) voor die worden gegarandeerd binnen een tijdsbestek van 15 of 10 werkdagen (naargelang er al dan niet een bezoek aan de klant is) voor 95% van het voorspelde volume (*forecast*). Dat is vastgelegd in de SLA Slot Availability. Deze indicator legt in zekere mate de datum van uitvoering vast van de interventie met het oog op installatie. Het is echter mogelijk dat een operator een datum kiest (*Service Request Date - SRD*) die later valt dan dit voorgestelde tijdsbestek. In dat geval blijft de *SLA Slot Availability* van toepassing onder de voorwaarden van het verwachte volume, in tegenstelling tot de periodes van 15 en 10 dagen, die niet langer gelden.
282. Op het vlak van de definitie van de *SLA Slot Availability* en van de meting ervan (KPI) betreurt het Instituut een gebrek aan coherentie tussen de twee. Volgens de bewoording van paragraaf 1 van Appendix B van de P&O-bijlage bij de diverse referentieaanbiedingen, zijn immers enkel de gevalideerde bestellingen die aan de *forecast*-voorwaarden voldoen aan de SLA onderworpen, terwijl de KPI wordt

geëvalueerd op basis van het totale volume van de gevalideerde bestellingen. De KPI maakt dus geen eenvoudige, onmiddellijke en efficiënte verificatie van de inachtneming van de SLA mogelijk.

283. De SLA Due Date Respected meet of de installatie wel degelijk is uitgevoerd op de datum die het laatst is overeengekomen (*last Due Date*) tussen Belgacom en de operator. Het maakt niet uit of deze datum is overeengekomen binnen het tijdsbestek van de *Slot Availability*, op een latere datum (*Service Requested Date*) is verlegd door de operator of na overleg tussen Belgacom en de operator. Deze SLA geldt voor het totale volume van de bestellingen (gecombineerd volume binnen en buiten *forecasts*) en ongeacht het soort van installatie (met of zonder bezoek aan de klant). De *Timer* is vastgelegd op 90% van het totale volume van de bestellingen.
284. Figuur 1 illustreert de SLA's *Slot Availability* en *Due Date Respected*.
285. Ten slotte meet de SLA Appointment Kept het aantal afspraken bij de klant die hebben plaatsgevonden op de laatste afgesproken datum (*Due Date*). Deze SLA geldt voor alle installaties met bezoek aan de klant (gecombineerd volume binnen en buiten *forecasts*). De *Timer* is vastgelegd op 90% van het totale volume van de installaties met bezoek aan de klant.



**Figuur 1. illustratie van de SLA's Slot Availability en Due Date Respected :  
Due Date Respected in de gevallen 1 en 2**

## 9.2. VALIDATION TIMER

286. Problematiek: de *Validation Timer*, gedefinieerd in de delen 4.2.1., 4.1.1.1. en 4.1.1.1. van de *Basic SLA*-bijlage bij de respectieve referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2, is vastgesteld op 5 werkdagen na ontvangst van de bestelling voor 99% van de lijninstallaties. Door deze lange termijn kunnen de operatoren niet snel genoeg worden ingelicht over een eventuele verandering van installatiedatum.
287. Daarenboven klagen de operatoren erover dat Belgacom vaak de afgesproken datum (*Due Date*) verandert om redenen die ze niet kennen.
288. Analyse van het Instituut: het nieuwe *Open Calendar*-systeem biedt de alternatieve operatoren de mogelijkheid om min of meer vrij een datum te kiezen volgens de voorwaarden die vastgelegd zijn in de SLA *Slot Availability*. Op basis van de

paragrafen<sup>41</sup> 21, 43, 53 en 56 van de P&O-bijlage van de respectieve referentieaanbiedingen BRUO, BROBA ADSL, BROBA SDSL en WBA VDSL2, behoudt Belgacom zich echter het recht voor om de installatiedatum te valideren via de *SLA Validation Timer* binnen een termijn van 5 werkdagen na ontvangst van de bestelling en voor 99% van alle bestellingen (d.w.z. ongeacht of de bestellingen onderworpen zijn aan de voorwaarden van de *forecast*). Belgacom is momenteel immers nog niet in staat om op de bestelorder in real time een definitief antwoord<sup>42</sup> te geven, zoals meer uitvoerig wordt besproken in deel 10 van dit document, hetgeen de noodzaak rechtvaardigt om een beroep te doen op een bevestigingsprocedure.

289. Het Instituut heeft echter vragen bij de termijn van 5 werkdagen en vraagt zich af op welke basis deze is vastgesteld. Na de invoering van het *Open Calendar*-systeem heeft het Instituut tijdens zijn analyse immers gemerkt dat de termijn die nodig is om de volledige technische situatie te kennen, ruimschoots korter was dan de voorgestelde 5 werkdagen. Het Instituut acht dit voorstel dus onredelijk en vindt een termijn van 1 werkdag een goed compromis.
290. Bovendien kan het Instituut niet dulden dat Belgacom de installatiedatum die het via het XML-bericht VALIDATION heeft bevestigd, niet nakomt door het na de validering unilateraal te wijzigen. Enerzijds benadeelt een dergelijk gedrag de alternatieve operator omdat hij niet langer met zekerheid de effectieve installatiedatum kan bepalen. Anderzijds benadeelt dit de klanten van de alternatieve operatoren om dezelfde redenen als diegene die uiteengezet zijn in deel 9.4.
291. Conclusie van het Instituut: gelet op de onredelijkheid van de termijn van de *SLA Validation Timer*, zoals aangetoond in de analyse hierboven, vraagt het Instituut aan Belgacom om de delen 4.2.1., 4.1.1.1. en 4.1.1.1. van de *Basic SLA*-bijlage van de respectieve referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 aan te passen

---

<sup>41</sup> Paragraaf 21 van de P&O-bijlage van het referentieaanbod BRUO wordt hier ter illustratie gegeven: “This phase starts by the sending by Belgacom of a validate XML message via the classical xml way (“validate” or “reject” xml). This XML contains the final confirmation of the information exchanged via the Open Calendar interface. If the information exchanged during phase 1 should be modified, this is notified to the OLO by this “Validate” or “Reject” XML.”

<sup>42</sup> Il a été établi dans le chapitre 10 que Belgacom ne pouvait donner une réponse dans *Open Calendar* qu’avec 90% de fiabilité.

zodat de SLA *Validation Timer* wordt vastgesteld op 1 werkdag voor 99% van alle installaties (installaties binnen of buiten *forecast* gecombineerd).

292. Om vervolgens unilaterale, frequente en ongerechtvaardigde datumwijzigingen vanwege Belgacom te vermijden, is het Instituut van oordeel dat de datums die door Belgacom zijn gevalideerd (*Due Date*) enkel nog door deze laatste aangepast kunnen worden na het betalen van een *Change Date Fee* (*Pricing & Billing*-bijlage van de verschillende referentieaanbiedingen) ter compensatie van de administratieve werklast voor de alternatieve operator. Het Instituut aanvaardt echter dat deze voorwaarde niet langer geldt in het geval van een onderhandeling te goeder trouw tussen Belgacom en de betrokken operator. Het Instituut vraagt Belgacom dus om de delen 4.2.1., 4.1.1.1. en 4.1.1.1. van de *Basic SLA*-bijlage van de respectieve referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 in die zin aan te passen.
293. Meer algemeen geldt deze verplichting voor alle verrichtingen waarbij een datum moet worden bevestigd. Dit zal vermeld worden in elk deel/elke bijlage met betrekking tot deze handelingen. Er zal eveneens een vermelding worden opgenomen in de *Pricing & Billing*-bijlage van de referentieaanbiedingen. Als een van die handelingen, vermelden we bijvoorbeeld en zonder volledig te zijn, de datum van herstelling van een lijn.

### 9.3. INSTALLATIETERMIJNEN

294. Problematiek: de operatoren zijn van oordeel dat er geen objectieve redenen zijn die de verlenging via de SLA *Slot Availability* rechtvaardigen van de installatietermijnen die gespecificeerd zijn in de delen 4.2.3., 4.1.1.3. en 4.1.1.3. van de *Basic SLA*-bijlage van de respectieve aanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2. Volgens hen stelt het CT-proces Belgacom in staat om zijn werklast te verminderen, hetgeen zou moeten leiden tot een verkorting van deze installatietermijnen.
295. Bovendien vragen ze dat alle lijnen zouden worden onderworpen aan een maximumtermijn om te vermijden dat sommige installaties nooit, of heel laat, worden uitgevoerd. Zij hebben dus tijdens de voorafgaande raadpleging gevraagd om de huidige limiet van 95% die vastgesteld is in de hierboven vermelde delen op te trekken tot 100%.

296. Reactie Belgacom: tijdens de vergadering van 20 mei 2010 tussen het Instituut en Belgacom heeft deze laatste vermeld dat de verlenging van de termijn gelinkt was aan de invoering van het nieuwe OC-systeem. Tot op heden kon Belgacom een *re-scheduling*-mechanisme gebruiken om te kunnen voldoen aan de SLA door het de mogelijkheid te bieden om de datum van afspraak te verplaatsen. Met OC bestaat dat mechanisme niet langer. Gezien dat verlies aan flexibiliteit werden de SLA's *de facto* verlengd.
297. Analyse van het Instituut: zoals vermeld in deel 279, controleert de SLA *Slot Availability* dat er minimaal een beschikbaar tijdstip aan de alternatieve operator wordt voorgesteld binnen de termijn die in de referentieaanbiedingen is vastgesteld onder de definitie van de *Slot Availability*. De alternatieve operatoren kunnen dus, dankzij het nieuwe *Open Calendar*-systeem min of meer vrij een datum kiezen op een kalender die onderworpen is aan de voorwaarden van de SLA *Slot Availability*.
298. Zoals uitgelegd in deel 0, behoudt Belgacom zich echter het recht voor om de installatiedatum te bevestigen via een XML-bericht VALIDATE dat wordt verstuurd. Belgacom is momenteel immers nog niet in staat om in real time op de bestelorder een definitief antwoord<sup>43</sup> te geven, zoals meer uitvoerig wordt besproken in deel 10 van dit document.
299. De SLA *Slot Availability* is dus van nature niet vergelijkbaar met een beperking van de installatietermijn zoals deze bestond in de vorige herziening van de referentieaanbiedingen via de SLA *Total Provisioning Timer*. De *Slot Availability* garandeert immers maar een voorstel voor een datum, een voorstel dat zelf niet als definitief wordt gewaarborgd, aangezien Belgacom via het XML-bericht VALIDATE de mogelijkheid heeft om de installatiedatum die door de alternatieve operator is aangevraagd, te wijzigen. De *Total Provisioning Timer* die tot dan toe in de referentieaanbiedingen werd gehanteerd, garandeerde daarentegen dat de installatie werd uitgevoerd binnen een maximumtermijn. Daarbij waren drie drempels vastgesteld voor 95%, 99% en 100% van het volume van de installaties.

---

<sup>43</sup> In dat deel 10 is vastgesteld dat Belgacom maar met 90% betrouwbaarheid een antwoord kon geven.

300. Het Instituut is verbaasd over de vrijheid die Belgacom zichzelf gunt en over het feit dat er geen bijzondere voorwaarden zijn vastgesteld in verband met de mogelijke datumwijziging via de validering. Belgacom kan aldus een beschikbaar tijdstip voorstellen dat volmaakt voldoet aan de voorwaarden van de SLA *Slot Availability* en eenzijdig en zonder enige verplichting beslissen om de installatiedatum uit te stellen via de SLA *Validation Timer*. Bijgevolg vindt het Instituut dat er een duidelijk kader moet worden bepaald om deze leemte op te vullen. De meest redelijke en meest evenredige oplossing bestaat erin de SLA *Total Provisioning Timer* opnieuw in te voeren in de referentieaanbiedingen samen met de SLA *Slot Availability* aangezien ze niet hetzelfde doel nastreven.
301. De redelijkheid en evenredigheid van de SLA *Total Provisioning Timer* zijn gerechtvaardigd door het feit dat het om een SLA gaat die tot dan toe is gebruikt. Daarnaast kan door de toepassing van deze SLA worden vermeden dat moet worden gegrepen naar meer ingewikkelde en duidelijk minder transparante verplichtingen. Het Instituut maakt van deze gelegenheid gebruik om eraan te herinneren dat een duidelijke, eenvoudige, coherente en efficiënte maatregel (KPI) van de SLA *Total Provisioning Timer* ook nodig is om de controle van de naleving van de SLA mogelijk te maken.
302. Ter herinnering: de installatietermijnen van uit de vorige versie van de referentieaanbiedingen die door het Instituut is goedgekeurd, werden opgelegd krachtens het besluit van de Raad van het Instituut van 21 november 2007<sup>44</sup>. In dit besluit van november 2007 is herhaaldelijk melding gemaakt van het feit dat de termijnen die Belgacom voorstelt, te lang waren en niet de werkelijkheid op het terrein weerspiegelden. Uit een statistische analyse in dat besluit is overigens gebleken dat de werkelijke installatietijden duidelijk korter waren dan de voorgestelde waarden.
303. Deze analyse, versterkt door de invoering en de maturiteit van het NTP- en *Full VP*-project hebben aldus het Instituut ertoe gebracht in 2007 te besluiten dat de *Timers* inzake installatie geleidelijk aan neerwaarts zouden moeten worden herzien, totdat ze de waarden uit 2006 bereiken, namelijk:

---

<sup>44</sup> Besluit van de Raad van het BIPT van 21 november 2007 met betrekking tot BRUO & BROBA Forecasting & SLA: <http://www.ibpt.be/ShowDoc.aspx?objectID=2542&lang=nl>

- voor het doelpercentage van 95%
  - ✓ 8 werkdagen *without customer visit*
  - ✓ 10 werkdagen *with customer visit*
  
- voor het doelpercentage van 99%
  - ✓ 18 werkdagen *without customer visit*
  - ✓ 20 werkdagen *with customer visit*

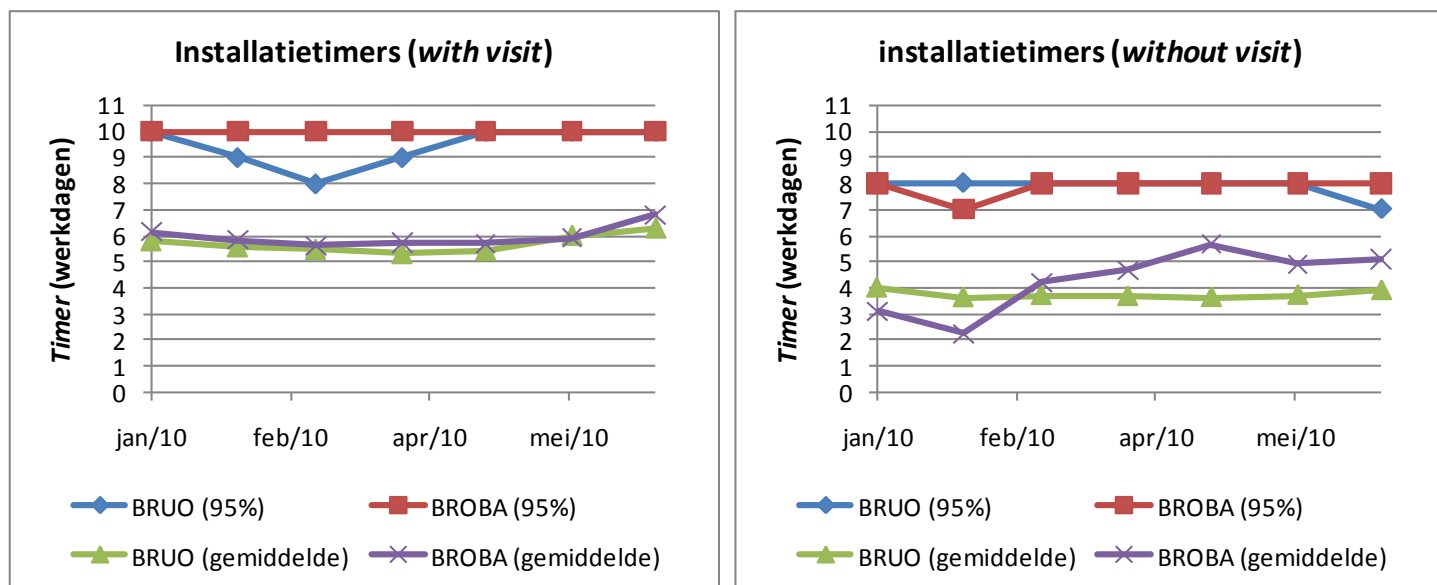
304. Bovendien bepalen de vorige versies van de referentieaanbiedingen een maximumtermijn voor 100% van 42 werkdagen.

305. Ter ondersteuning van de analyse die in november 2007 is verricht, wil het Instituut de werkelijke waarden weergeven die momenteel door Belgacom worden vastgesteld voor de termijnen voor de installatie van de lijn tijdens het eerste semester van het jaar 2010<sup>45</sup>. Deze waarden worden weergegeven in Figuur 2.

306. Op Figuur 2 is te zien dat de gemiddelde installatietermijnen (weergegeven als *Average*) heel wat lager liggen dan de installatietermijnen voor 95% van de lijnen. Bovendien zijn deze termijnen bij “95%” gelijk aan de waarden die in 2007 zijn opgelegd en zelfs korter. In het licht van deze gegevens zijn de waarden die in 2007 zijn opgelegd dus relevant en kunnen ze redelijkerwijs worden gebruikt voor de SLA *Total Provisioning Timer*.

---

<sup>45</sup> Waarden beschikbaar op het volgende adres:  
[http://www.belgacomwholesale.be/wholesale/en/jsp/dynamic/productCategory.jsp?dcrName=perfor\\_indic](http://www.belgacomwholesale.be/wholesale/en/jsp/dynamic/productCategory.jsp?dcrName=perfor_indic)



Figuur 2. Gemiddelde installatietimers voor 95% van de installaties  
(links: zonder bezoek – rechts: met bezoek)

307. Als Belgacom bovendien in staat is om de installatie uit te voeren binnen de termijn die vastgelegd is door de *Total Provisioning Timer*, begrijpt het Instituut niet waarom het ook niet in staat zou zijn om een eerste beschikbaar tijdstip voor te stellen (*first timeslot proposed*) binnen eenzelfde termijn als die van de *Total Provisioning Timer*. Als de technische situatie die wordt geëvalueerd in *Open Calendar* niet verandert na de bevestigingsprocedure, is er immers geen enkele reden om de datum te wijzigen die door de alternatieve operator is gekozen. Als Belgacom daarentegen na de grondige analyse tijdens de bevestigingsprocedure merkt dat de gevraagde datum niet realistisch is (Belgacom ontdekt bijvoorbeeld dat het uiteindelijk een NTP moet installeren), dan kan het nog altijd de installatiedatum uitstellen en evengoed voldoen aan de *SLA Total Provisioning Timer*.

308. Ten slotte is het Instituut verbaasd dat de *SLA's Due Date Respected* en *Appointment Kept* zijn vastgesteld op 90%. Als Belgacom immers een installatiedatum bevestigt, dan ziet het Instituut geen reden die Belgacom zou beletten om die dag een interventie te doen. De alternatieve operator kiest één van de nog beschikbare tijdstippen van technische interventies om de installatie te laten plaatsvinden en weet reeds bij zijn bestelling dat er een technicus beschikbaar is voor de gekozen installatiedatum. Er moet echter enige tolerantie worden ingebouwd, omdat het bijvoorbeeld kan gebeuren dat een technicus ziek wordt waardoor Belgacom zijn *SLA* niet kan nakomen. In het

huidige geval is het dus redelijk om te zeggen dat wanneer Belgacom zich tot een bepaalde datum verbindt, het in staat moet zijn om die belofte in 98% van de gevallen na te komen. Wordt de installatie op die dag niet uitgevoerd, dan betekent dit dus dat Belgacom niet in staat is geweest om efficiënt een beschikbaar tijdstip (*timeslot*) te bepalen. Om dezelfde redenen als die vermeld vanaf paragraaf 317, kan de impact op de operator en op de eindklant wegens de niet-nakoming van de SLA's *Due Date Respected* en *Appointment Kept* groot zijn.

309. Conclusie van het Instituut: In het licht van de bovenstaande analyse is het noodzakelijk gebleken om de SLA *Total Provisioning Timer* opnieuw in de referentieaanbiedingen in te voeren om voor de alternatieve operatoren lijninstallaties te garanderen binnen een relatief beperkte termijn. Bijgevolg vraagt het Instituut aan Belgacom om opnieuw de SLA *Total Provisioning Timer* in te voeren in de delen 4.2., 4.1.1. en 4.1.1. (*Provisioning*) van de *Basic SLA*-bijlage van de respectieve aanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2. Deze SLA *Total Provisioning Timer* bevat, net als in de vorige versie van de referentieaanbiedingen, de bevestiging, de installatie en de melding *done*.



*Figuur 3. Illustratie van de SLA Total Provisioning Timer*

310. De termijnen die gespecificeerd zijn voor de SLA *Total Provisioning Timer* zijn dezelfde als diegene die opgelegd zijn in 2007 en worden weergegeven in Tabel 2. Bovendien zal het aan de hand van een KPI die verbonden wordt aan de SLA mogelijk zijn de waarden ervan eenvoudig, coherent en efficiënt te vergelijken met die in Tabel 2.

*Tabel 2. SLA Total Provisioning Timer*

Type	Termijn
<i>Without visit</i>	8 werkdagen bij 95% 18 werkdagen bij 99% 42 werkdagen bij 100%
<i>With visit</i>	10 werkdagen bij 95% 20 werkdagen bij 99% 42 werkdagen bij 100%

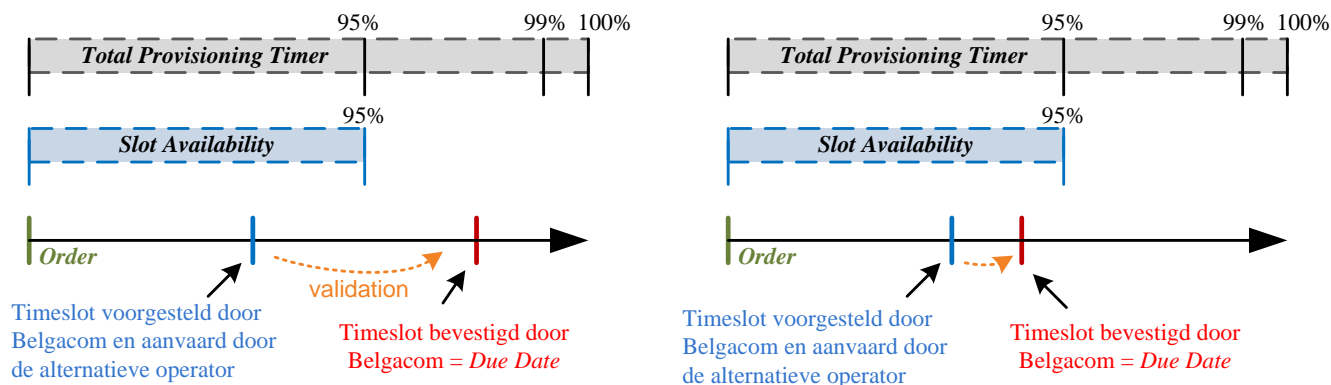
311. Bovendien ziet het Instituut op grond van de analyse hierboven geen objectieve redenen om de SLA *Slot Availability* te verlengen. Het vraagt Belgacom dus om de waarden aan te passen in de delen 4.2.3., 4.1.1.3. en 4.1.1.3. van de *Basic SLA*-bijlage van de respectieve aanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 zoals aangegeven in Tabel 3.

*Tabel 3. SLA Slot Availability*

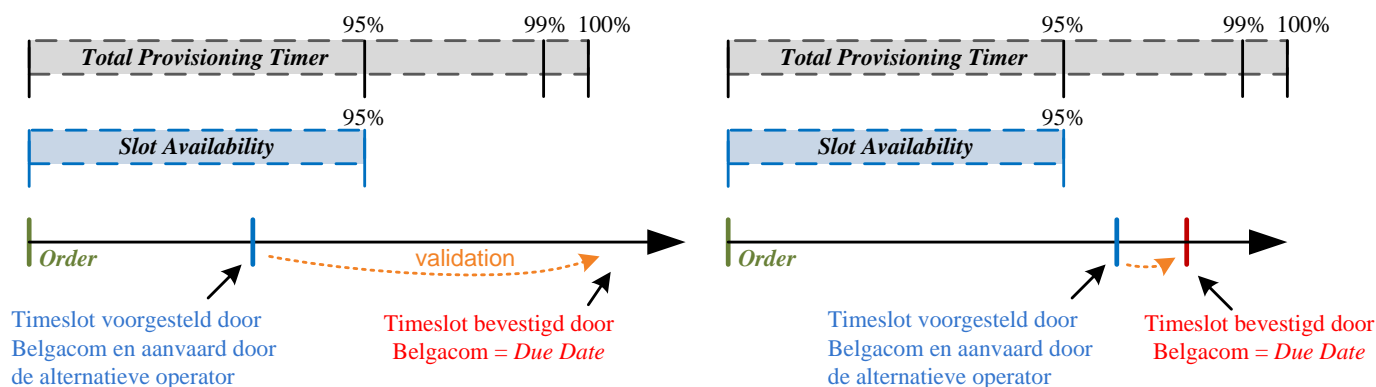
Type	Termijn
<i>Without visit</i>	8 werkdagen bij 95%
<i>With visit</i>	10 werkdagen bij 95%

312. De beslissing die in de voorgaande paragrafen wordt gedetailleerd in verband met de SLA's *Total Provisioning Timer* en *Slot Availability* wordt geïllustreerd in Figuur 4.

### A. Voorbeelden van situaties volgens de SLA-voorwaarden



### B. Voorbeelden van situaties buiten de SLA-voorwaarden



Figuur 4. Illustratie van de SLA's Total Provisioning Timer en Slot Availability

313. Naar aanleiding van de opmerking die is gemaakt in 281 van deel 279, wenst het Instituut ook de definitie van de SLA *Slot Availability* te verduidelijken, en deze te doen overeenstemmen met de KPI ervan met het oog op een gemakkelijker en meer efficiënte controle. Daarom vraagt het Instituut aan Belgacom om de paragrafen 39 en 42 van het BRUO-aanbod, 33 en 36 van het BROBA-aanbod, en 33 en 36 van het WBA VDSL2-aanbod, te veranderen, zodat daarin wordt verduidelijkt dat de *Slot Availability* wordt gedefinieerd voor de bestellingen die niet onder de voorwaarden van het voorziene volume (*forecast*) vallen. De vermelding *Only the ordered products within the forecasted volumes are subject to SLA* in die paragrafen zal overigens worden geschrapt om elke redundantie te vermijden met de wijziging die net hiervoor werd opgelegd. Het Instituut vraagt Belgacom tevens de paragrafen 41 en 44 van het BRUO-aanbod, 35 en 38 van het BROBA-aanbod, en 35 en 38 van het WBA VDSL2-aanbod op dezelfde manier te wijzigen.

314. Ten slotte verplicht het Instituut Belgacom om de SLA's *Due Date Respected* en *Appointment Kept* aan te passen door het maandelijkse doelpercentage op te trekken van 90% naar 98%. Deze aanpassing zal worden doorgevoerd in de delen 4.2., 4.1.1. en 4.1.1. van de *Basic SLA*-bijlage van de respectieve aanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2.

#### 9.4. COMPENSATIE

315. Problematiek: de alternatieve operatoren zijn van oordeel dat de compensaties voor de gemiste afspraken met de klanten (*Appointment Not Kept*) en de niet-naleving van de afspraak (*Due Date Not Respected*) die Belgacom heeft voorgesteld in de delen 6.3., 6.2. en 6.2. van de respectieve referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 te klein zijn ten opzichte van het nadeel dat ze hebben geleden. Zij zullen volgens hen niet alleen een ontevreden klant hebben, maar zullen ook een slechte reputatie genieten op de markt. Vanuit dat gezichtspunt denkt het Platform dat de boetes die Belgacom opgelegd krijgt, hoog genoeg moeten zijn zodat Belgacom ertoe wordt aangezet de SLA's in acht te nemen.

316. Reactie Belgacom: Belgacom meent dat gezien de situatie in Frankrijk (*best effort*) en het Verenigd Koninkrijk (geen SLA), het systeem dat Belgacom aanbiedt veel beter is. Het ziet dus geen reden om de compensaties te verhogen.

317. Analyse van het Instituut: voor elk verzoek om installatie van een lijn vanwege de alternatieve operator, wordt een installatiedatum afgesproken (*Due Date*) tussen Belgacom en de alternatieve operator, zoals beschreven in de referentieaanbiedingen en gewijzigd door de beslissing die genomen is in deel 293. Als er een bezoek aan de klant is gepland moet Belgacom de datum van afspraak met de klant in acht nemen (*Appointment Kept timer*) binnen een limiet die is vastgesteld in de referentieaanbiedingen in de *Basic SLA*-bijlage en gewijzigd door de beslissing in paragraaf 293 van dit document; anders moet het aan de alternatieve operator een compensatie betalen voor de gemiste afspraak (*Appointment Not Kept escalation*). Parallel daarmee, of er nu een bezoek aan de klant is gepland of niet, moet Belgacom de afgesproken datum (*Due Date Respected timer*) naleven binnen een limiet die is vastgesteld in de referentieaanbiedingen in de *Basic SLA*-bijlage en gewijzigd door de

beslissing in deel 293. van dit document; anders moet het ook een compensatie betalen voor de niet-naleving van de afgesproken datum (*Due Date Not Respected escalation*).

318. Wanneer de SLA niet wordt nageleefd door Belgacom, ondervindt de alternatieve operator ondanks de compensaties die hij ontvangt, direct of indirect een sterke impact op de markt; hij riskeert niet alleen deze klant te verliezen omdat deze niet tevreden was over de geleverde dienst, maar tevens bestaat het gevaar dat zijn imago verslechtert, wat moeilijk kan worden ingeschat en nog minder gecompenseerd door een lage schadeloosstelling.
319. Ook de eindklant ondervindt directe aanzienlijke gevolgen. Hij zal immers niet worden bediend binnen de termijnen die zijn overeengekomen met de operator van zijn keuze en het zou kunnen dat hij ander ongemak ondervindt, bijvoorbeeld onnodig verlof nemen.
320. De klant riskeert dus de verantwoordelijkheid spontaan af te schuiven op zijn operator, terwijl deze laatste op geen enkele manier kan ingrijpen. De uitkomst van een dergelijke ervaring van de klant is doorgaans fataal voor de operator; de klant verlaat de operator en keert terug naar Belgacom.
321. De klantenervaring is een fundamenteel element in het proces van strategische marketing van elke operator, ook van de alternatieve operator. Belgacom wijkt niet af van de regel en laat in zijn verslag betreffende maatschappelijk verantwoord ondernemen 2009<sup>46</sup> duidelijk verstaan dat het daarvan een van zijn prioriteiten maakt via zijn benadering van *Care and Ease*.
322. Bovendien heeft Belgacom tijdens de vergadering van 20 mei 2010 aan het Instituut laten weten dat er maar twee SLA's aan compensatie onderworpen zijn (*Appointment Kept* en *Due Date Respected*) omdat dit volgens Belgacom de enige SLA's zijn die een weerslag hebben op de klant. Dit versterkt dus het belang van Belgacom ten opzichte van de klantervaring.

---

<sup>46</sup> Het verslag betreffende maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) van 2009 is beschikbaar op het adres: [http://www.belgacom.com/group/7/CSR\\_reporting/nl/CSR\\_reporting.html](http://www.belgacom.com/group/7/CSR_reporting/nl/CSR_reporting.html)

323. Het Instituut kan dus niet dulden dat een alternatieve operator de klantervaring niet kan controleren wegens de talrijke obstakels vanwege Belgacom waarmee hij geconfronteerd wordt.
324. Conclusie van het Instituut: gelet op de belangrijke weerslag die de niet-nakoming van de SLA heeft op de eindklant en op de alternatieve operator verhoogt het Instituut de compensaties die aan de operatoren worden toegestaan. Het verplicht Belgacom dus de compensaties inzake *Appointment Kept* en inzake *Due Date Respected* in respectievelijk de delen 6.3., 6.2. en 6.2. van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 telkens te wijzigen in een waarde die gelijk is aan de kostprijs van de installatie van de betrokken lijn.

#### **9.5. GEDOCUMENTEERDE VERSLAGEN VOOR DE BEREKENINGEN VAN SLA'S**

325. Problematiek: volgens het geldende regelgevingskader is Belgacom onderworpen aan een transparantieplichting en moet het bijgevolg de waarden van de meetindicatoren (KPI's) publiceren opdat de alternatieve operatoren alsook het Instituut kunnen nagaan of Belgacom wel degelijk zijn verplichtingen vervult die worden geregeld door de voorwaarden van de SLA's die in de referentieaanbiedingen zijn vastgesteld.
326. De gegevens die door Belgacom worden verstrekt, stellen de alternatieve operatoren en zelfs het Instituut niet in staat om de KPI's te meten met hun eigen middelen en de relevantie van de berekening die door Belgacom wordt gemaakt, te bespreken.
327. Analyse van het Instituut: als de operatoren in staat waren om zelf en op basis van brutogegevens de KPI's die op hen betrekking hebben, te berekenen, dan zouden ze hun waarden tegenover diegene kunnen stellen die door Belgacom worden gepubliceerd, als er een groot verschil zou worden ontdekt.
328. Op dit ogenblik zijn de alternatieve operatoren en het Instituut niet in staat om dat te doen. Het Instituut is van oordeel dat het gaat om een niet-nakoming door Belgacom van de transparantieplichting die eraan is opgelegd krachtens het geldende regelgevingskader.

329. Om de transparantie ten opzichte van de operatoren en het Instituut te verbeteren is het Instituut van mening dat een uitvoerig verslag over alle bestellingen, geïndividualiseerd per operator en met daarin alle nodige inlichtingen, vertrouwelijk wordt beschikbaar gesteld voor elke operator. Dit is een evenredige oplossing aangezien Belgacom in elk geval verplicht is om een spoor van deze verrichtingen te bewaren om de KPI's te berekenen die het voor deze periode publiceert.
330. Conclusie van het Instituut: om de transparantie te verbeteren en de alternatieve operatoren alsook het Instituut in staat te stellen de door Belgacom gepubliceerde KPI's doeltreffend te controleren, vraagt het Instituut aan Belgacom om de alternatieve operatoren een verslag te verstrekken in de vorm van een Excel- of CSV-bestand<sup>47</sup> waarin per operator de informatie vermeld staat die nodig is voor de evaluatie van de diverse SLA's.
331. In het kader van deze voorafgaande raadpleging vraagt het Instituut aan de alternatieve operatoren bovendien om alle informatie mee te delen die hun noodzakelijk lijkt om op te nemen in het verslag dat aan hen zal worden verstrekt. Bijvoorbeeld en zonder volledig te willen zijn, zal het verslag voor elke operator en voor elke bestelling de datum van bestelling, de laatste overeengekomen datum (*Due Date*) en de werkelijke datum van installatie vermelden.
332. Elk verslag zal per operator worden geïndividualiseerd, waardoor slechts alle bestellingen van de betrokken operator zullen worden vermeld, en zal door Belgacom aan hem vertrouwelijk worden overgezonden. Bovendien zal Belgacom de verschillende inlichtingen van de alternatieve operatoren samenvoegen in één verslag dat het aan het Instituut zal bezorgen. Deze verslagen zullen aan de betrokken partijen worden toegezonden voor de 10e werkdag van de maand die volgt op de onderzochte maand.
333. Dat besluit wordt van kracht 1 maand na de inwerkingtreding van dit besluit en zal worden voorgesteld in de *Basic SLA*-bijlage van de diverse referentieaanbiedingen.

---

<sup>47</sup> CSV: Comma Separated Values = gestructureerd bestand waarvan de waarden door komma's worden gescheiden

## 9.6. BESCHIKBAARHEID VAN DE E-TOOLS

334. Problematiek: de alternatieve operatoren klagen dat de systemen van het type e-tool vaak onbeschikbaar zijn en dat dit hen en hun klanten nadeel berokkent. Tussen januari 2010 en september 2010 is dit bijvoorbeeld reeds 5 keer voorgevallen.
335. Zij wensen daarom dat er in de referentieaanbiedingen een SLA wordt ingevoerd voor de beschikbaarheid en nauwkeurigheid van de IT-systemen.
336. Analyse van het Instituut: indien de benodigde systemen voor een bestelling niet toegankelijk zijn, wordt een cruciale stap in het bestellingsproces van de alternatieve operatoren geblokkeerd en zal een mogelijke klant van de alternatieve operatoren afzien van het bestellen van een abonnement bij deze alternatieve operator.
337. Door het herhaaldelijk uitvallen van de systemen verliezen de operatoren dus actuele en potentiële klanten. Daarenboven loopt het imago van de alternatieve operator onherstelbare schade op aangezien reeds bij de bestelling problemen optreden vis-à-vis de klant. De impact op de markt is groot.
338. Wegens het desastreuze effect dat het wegvallen van deze e-tools heeft op de bestellingsprocedure van de alternatieve operatoren, ziet het Instituut zich genoodzaakt om ook een SLA voor beschikbaarheid van de systemen in te voeren.
339. Conclusie van het Instituut: het Instituut vraagt dus aan Belgacom om in de *Basic SLA*-bijlage van de diverse referentieaanbiedingen een SLA in te voeren in verband met de beschikbaarheid van de e-toolsystemen. Deze SLA zal worden vastgelegd op 99,9% in het licht van de desastreuze gevolgen die de onbeschikbaarheid van diensten van het type e-tool kunnen hebben. Bovendien zal een eenvoudige en efficiënte KPI worden ingevoerd om de evaluatie van de SLA mogelijk te maken.
340. Dit percentage is proportioneel volgens het Instituut aangezien de incumbents van Nederland en Frankrijk ook gelijkaardige beschikbaarheidsgraden aanbieden in hun referentieaanbod.

### 9.7. *UNDERRUN/OVERRUN*

341. Problematiek: de alternatieve operatoren vinden de gevolgen van *underrun/overrun* beschreven in appendix B.5. *Description of the forecasting process* in annex P&O van alle referentieofferte niet duidelijk genoeg.
342. Analyse van het Instituut: in het geval van een zware *underrun*, waarbij het *werkelijke* volume meer dan 20% lager ligt dan het geforecaste volume en één begunstigde daar de oorzaak van is, behoudt Belgacom zich het recht voor om de *forecasts* van die begunstigde voor de komende drie maanden bij te sturen indien dit noodzakelijk zou blijken.
343. In het geval van een *overrun*, waarbij het werkelijk aangevraagde volume groter is dan het geforecaste volume zullen alle begunstigden tot het einde van de maand gebruik maken van de *best effort*-opleveringskalender van Belgacom zelf.
344. Het Instituut deelt echter de mening van de alternatieve operatoren over het feit dat de definities van de *underruns* en *overruns* niet voldoende expliciet zijn en dat de definities voor interpretatie vatbaar zijn. Bijgevolg is het Instituut van mening dat Belgacom de regels inzake *underrun* en *overrun* meer moet detailleren en verduidelijken.
345. Conclusie van het Instituut: om elk gevaar voor interpretatie van de definities en van de gevolgen van de *underruns* en *overruns* uit te schakelen, vraagt het Instituut aan Belgacom om de delen bijlage B.5. *Description of the forecasting process* van de P&O-bijlage van de diverse referentieaanbiedingen meer en met de grootst mogelijke precisie uit te leggen.

### 9.8. UNIFORME VERSPREIDING (1)

346. Problematiek: het aantal bestelopdrachten vanwege de alternatieve operatoren die onder de voorwaarden van de SLA's kunnen vallen, zijn onderworpen aan een dagelijkse

beperking van 10% van het maandelijkse verwachte volume (*forecast*) als gevolg van het besluit van het Instituut van 21 november 2007<sup>48</sup>.

347. Tijdens de voorafgaande raadpleging over OC hebben de operatoren daarop gereageerd door te zeggen dat de eis van een uniforme verspreiding van de bestelorders, zoals gecorrigeerd in het deel 353 van dit document volgens hen onevenredig is.
348. Analyse van het Instituut: in het nieuwe *Open Calendar*-systeem levert Belgacom aan de alternatieve operator een reeks beschikbare tijdstippen (*timeslots*) binnen een tijdsvenster dat vastgesteld is in de SLA *Slot Availability*. Deze beschikbare tijdstippen zijn vastgesteld door Belgacom op basis van beslissingen die eraan eigen zijn, zoals de interventies die reeds elke dag zijn gepland, de uit te voeren werkopdrachten, de beschikbaarheid van de technici, enz.
349. Dankzij het tijdsvenster dat vastgelegd is in de SLA *Slot Availability* kan Belgacom dus binnen een zekere limiet alle lijnbestellingen uniform spreiden. Als de alternatieve operatoren echter een te groot volume aan lijnen bestellen gedurende verschillende opeenvolgende dagen, zou Belgacom dat volume niet meer uniform kunnen spreiden over de maand wegens de limiet die door de SLA *Slot Availability* wordt opgelegd.
350. Bovendien is de invoering van nieuwe mechanismen, zoals de verlenging van de SLA *Slot Availability* voor bestellingen die de drempel van 10% overstijgen of de toepassing van het mechanisme van *Service Requested Date* mét behoud van de toepassing van de *Provisioning-SLA* met uitzondering van *Slot Availability*, volgens het Instituut niet evenredig. Dergelijke mechanismen zouden immers leiden tot een enorme complexiteit bij het opstellen van de toepassingsvoorwaarden, alsook bij de naleving van deze verplichtingen en de verificatie van die naleving (bv. complexiteit in de berekeningen of bij het bepalen van de bestellingen die onder de voorwaarden van de SLA's vallen).
351. Het Instituut acht het dus redelijk om het dagelijkse volume van de alternatieve operatoren te beperken. Deze dagelijkse limiet is reeds vastgesteld in het besluit van het

---

<sup>48</sup> Besluit van de Raad van het BIPT van 21 november 2007 met betrekking tot BRUO & BROBA Forecasting & SLA: <http://www.ibpt.be/ShowDoc.aspx?objectID=2542&lang=nl>

Instituut van 21 november 2007 met betrekking tot “*Forecasting en SLA*” op basis van de volgende rechtvaardiging:

*“Op bepaalde dagen van de week (zoals zaterdag) is de verkoop nu éénmaal hoger dan op andere dagen waardoor een gelijkmatige spreiding over alle werkdagen van de week sowieso onrealistisch is. [...] Daarnaast moeten alternatieve operatoren de mogelijkheid hebben om promotiecampagnes te lanceren op het moment dat zij verkiezen. Een dergelijke beperking op de dagelijkse volumes kan in dat opzicht belemmerend zijn voor de concurrentie op de markt. [...] Een maand telt gemiddeld 21 werkdagen, dus er wordt elke werkdag ongeveer 5% van het maandvolume aangevraagd. Op maandag en na feestdagen kan dit volume waarschijnlijk bijna dubbel zoveel zijn aangezien er tijdens het weekend en/of feestdag ook verkoop mogelijk is via winkels of onlineverkoop en deze vaak hoger ligt dan gedurende de week.”*

352. Er werd in dat besluit geconcludeerd dat een maximaal dagelijks volume gelijk aan 10% van het verwachte maandelijkse volume een goed compromis is om te voldoen aan de vraag van de alternatieve operatoren zonder een al te zware verplichting aan Belgacom op te leggen. De volumes buiten deze limieten worden behandeld volgens het systeem van *Best Effort*.
353. Conclusie van het Instituut: de voorgaande analyse laat de complexiteit zien die zou ontstaan door een verandering van regels. Bovendien zijn de waarden waarover in het kader van het besluit van 21 november 2007 is onderhandeld, behouden in de huidige referentieaanbiedingen. Het Instituut is van mening dat deze limiet van 10% van het verwachte maandelijkse volume (*forecast*) de operatoren enige flexibiliteit laat terwijl Belgacom de garantie krijgt dat het zijn middelen uniform kan spreiden. Er is dus geen objectieve reden om te zeggen dat een uniforme verspreiding onevenredig is. Het Instituut is bijgevolg van mening dat op dit ogenblik geen enkele wijziging mag worden ingevoerd op dit punt.

## 9.9. UNIFORME VERSPREIDING (2)

354. Problematiek: de paragrafen 14, 12 en 12 in de *Basic SLA*-bijlage van de respectieve aanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 zeggen: “*They are applicable as Belgacom receives order requests on a normal distributed basis [...]*”. De alternatieve operatoren hebben gevraagd hoe ze het begrip “normale verspreiding” dienden in te vullen.
355. Reactie Belgacom: Belgacom heeft tijdens de vergadering van 20 mei 2010 laten weten dat het begrip “normale verspreiding” dient te worden geïnterpreteerd als een “uniforme verspreiding”, namelijk een dagelijkse proportionele verdeling van de bestelorders.
356. Analyse van het Instituut: het Instituut vraagt Belgacom om de paragrafen 14, 12 en 12 van de *Basic SLA*-bijlage van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 te corrigeren door de woorden “*normal distributed basis*” te wijzigen in “*uniform distributed basis*”.

## 9.10. AFWIJKINGEN VAN HET VERWACHTE VOLUME (*FORECAST*)

357. Problematiek: de operatoren vragen dat de toelaatbare afwijkingen van het vermoedelijke volume, (*Forecast*), worden uitgebreid tot 30% in plaats van de 20% die momenteel vermeld is *Appendix B.5.1.* van de P&O-bijlage van de verschillende referentieaanbiedingen.
358. Reactie Belgacom: volgens Belgacom is het *Forecast*-systeem vereenvoudigd en geglobaliseerd. Deze veralgemening zou logischerwijze inhouden dat de afwijkingen strikter zijn. De verhoging van 10% tot 20% is volgens Belgacom dus een extra voordeel dat aan de OLO's wordt toegestaan.
359. Analyse van het Instituut: tijdens de audit die in 2009 is uitgevoerd door het Instituut is een grondige analyse verricht over de *forecast*-procedure. Een theoretisch model dat ontwikkeld is, heeft geconcludeerd tot een foutenmarge (FM) die omgekeerd evenredig is met het vermoedelijke volume  $V$  volgens de onderstaande wet:

$$Foutenmarge = FM = \sqrt{\frac{1}{V}}$$

360. Over de periode van maart 2007 tot maart 2009 is de gemiddelde vermoedelijke globale waarde met betrekking tot de alternatieve operatoren geraamd op zo'n (*vertrouwelijk*) van het totale vermoedelijke volume. Dit stemt dus overeen met een volume dat ongeveer (*vertrouwelijk*) keer kleiner is dan het vermoedelijke volume van *Belgacom Retail*.
361. Volgens de theoretische wet is de foutenmarge (FM) van de alternatieve operatoren dus ongeveer (*vertrouwelijk*) keer groter dan de foutenmarge van *Belgacom Retail*.
362. Bovendien heeft het Instituut de contracten tussen Belgacom en zijn onderaannemers onderzocht. Op basis van deze contractuele voorwaarden en als gevolg van het theoretische onderzoek hierboven is een toelaatbare variatie van 20% van het vermoedelijke volume redelijk en niet-discriminerend.
363. Conclusie van het Instituut: gelet op de analyse die hierboven is verricht stemt het Instituut in met het voorstel van Belgacom waarbij een variatie van het globale vermoedelijke volume van 20% wordt toegestaan.

### 9.11. SNA

364. Problematiek: bij sommige lijninstallaties (bv. nieuwe lijn), moet Belgacom op zijn netwerk een kleine technische interventie uitvoeren die het een *Small Network Adaptation* (SNA) noemt.
365. De alternatieve operatoren vragen dat de SLA voor SNA vastgelegd in de paragrafen 37, 31 en 31 van de *Basic SLA*-bijlage van de respectieve referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 gheredefinieerd wordt als 5 bijkomende werkdagen bovenop de installatietimer.
366. Reactie Belgacom: in een mail die op 17 juni 2010 naar het Instituut is verstuurd, liet Belgacom weten dat onder de verrichtingen *with customer visit* de verrichtingen die

buiten het gewone vallen en die grotere werkzaamheden impliceren (zogenoemde SNA's) moeten kunnen worden gepland met een termijn die langer is dan voor eenvoudige verrichtingen. Volgens Belgacom worden SNA's gedetecteerd bij de bestelling – bij BGCIN XML – in de meeste gevallen, ofwel bij de interventie - bij *Due Date* – in de minderheid van de gevallen.

367. Deze handelingen die niet binnen het normale liggen, vereisen volgens Belgacom een veel grotere tijdsinvestering vanwege de lassers (bv. openbreken van het trottoir, installatie en aansluitingen van diverse materialen ...). Daarom is het van mening dat de SNA's moeten kunnen worden gepland binnen 20 werkdagen nadat ze worden gedetecteerd.
368. In de e-mail die op 17 juni naar het Instituut is verstuurd, heeft Belgacom bovendien de onderstaande tabel voorgesteld om de maximale installatietermijnen te verduidelijken in het kader van de installaties *with customer visit*:

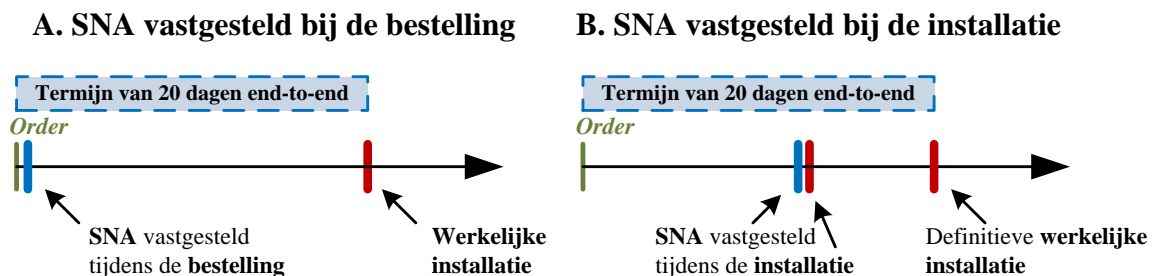
<b>Besteld product</b>	<b>Slot availability timer</b>	<b>SNA gedetecteerd bij BGCIN XML</b>	<b>SNA gedetecteerd bij <i>Due Date</i></b>
<i>With customer visit</i>	15 werkdagen	20 werkdagen	35 werkdagen

369. Analyse van het Instituut: het Instituut baseert de volgende analyse op de besluiten die genomen zijn op 21 november 2007<sup>49</sup> en 29 november 2006<sup>50</sup>.
370. Zoals aangegeven in deze besluiten, werden de *SLA-timers* aangepast met “+5 werkdagen” voor de versies van voor 2007 tot 20 werkdagen voor de herziening 2007 van de referentieaanbiedingen BRUO en BROBA. Deze wijziging vloeit voort uit het besluit van 29 november 2006 betreffende de kwalitatieve aspecten van het referentieaanbod BROBA 2007.

<sup>49</sup> Besluit van de Raad van het BIPT van 21 november 2007 met betrekking tot BRUO & BROBA Forecasting & SLA: <http://www.ibpt.be/ShowDoc.aspx?objectID=2542&lang=nl>

<sup>50</sup> Besluit van het BIPT van 29 november 2006 betreffende de kwalitatieve aspecten van het referentieaanbod BROBA 2007, <http://www.ibpt.be/ShowDoc.aspx?objectID=2134&lang=nl>

371. Het Instituut wenst de aandacht te vestigen op het feit dat het besluit van 29 november 2006 niet uitdrukkelijk een termijn van 20 werkdagen vanaf de dag van de ontdekking van de SNA vermeldt. Het vermeldt daarentegen impliciet een termijn van 20 werkdagen vanaf de dag van de bestelling van de lijn.
372. De redenen waarom het Instituut de waarde heeft vastgesteld op “20 werkdagen” zijn reeds uiteengezet in de besluiten van 21 november 2007 en van 29 november 2006.
373. Conclusie van het Instituut: in het licht van de analyse hierboven vraagt het Instituut aan Belgacom om de paragrafen 37, 31 en 31 van de *Basic SLA*-bijlage van de respectieve referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 aan te passen, door aan te geven dat de termijn van 20 werkdagen wordt berekend vanaf het ogenblik waarop de alternatieve operator heeft laten weten dat hij de lijn wil bestellen, ongeacht het moment waarop de SNA wordt ontdekt (bv. BGCIN XML of bij *Due Date*). Deze werkdagen worden zo gespecificeerd in *end-to-end*-waarde zoals geïllustreerd in Figuur 5 (het minst gunstige scenario wat betreft de installatietijd).



*Figuur 5. Illustratie van de termijn van 20 dagen end-to-end  
 Geeft het minst gunstige scenario weer voor de installatietijd*

## 10. ISLA PROVISIONING

374. De *Improved SLA (ISLA) Provisioning* is een overeenkomst over het niveau van dienstverlening die een hoger kwaliteitsniveau biedt dan de *Basic SLA* in het kader van de installatie-interventies (*provisioning*). Deze overeenkomst wordt vastgelegd in de bijlage *Improved SLA Provisioning* van de referentieaanbiedingen. Omdat het niveau

van dienstverlening wordt verbeterd, wordt voorzien in unieke en/of maandelijks vergoedingen.

375. Problematiek: de operatoren waarderen unaniem de invoering van de ISLA's voor de installatie-interventies (*provisioning*). Ze hebben echter kritiek geuit op de zin: “*Belgacom will take all necessary actions to follow-up this order in the provisioning chain and ensure the appointment on which Belgacom has committed via xml is kept*”<sup>51</sup> die telkens voorkomt in paragraaf 8 van de bijlage *Improved SLA Provisioning* van de respectieve aanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 en die, volgens hen, nogal vaag blijft en hen niet in staat stelt te garanderen dat de levering zal plaatsvinden op de datum die ze zelf hebben gekozen. De ISLA inzake *provisioning* zou volgens hen dus ruimer moeten worden gedefinieerd, en garanderen dat een bestelling wordt geïnstalleerd op de dag die ze hebben gekozen (d.w.z. op de *Service Requested Date – SRD*).
376. Reactie Belgacom: Belgacom zegt de afspraak definitief te waarborgen nadat de installatietaken zijn bepaald en gevalideerd omdat de informatie die verstrekt is in de onderhandelingsfase (*determine Work Orders*) voortvloeit uit een schatting van de technische situatie van de klant. Deze schatting is volgens Belgacom nodig om aan de klant een antwoord te geven volgens een principe van *Near Real-Time*<sup>52</sup>; een volledige analyse van de technische situatie vergt meer dan 2 minuten in zijn systemen. Het heeft overigens laten weten dat het niveau van precisie bij het bepalen van de werkopdrachten dat vereist is voor een installatie ongeveer 90% zal bedragen in de OC-toepassing.
377. Hoewel de noodzaak om de door de alternatieve operator gekozen datum te veranderen zich dus maar in een heel beperkt aantal gevallen zal voordoen, is Belgacom van oordeel dat het zich pas tot die datum kan verbinden nadat het XML-bericht *VALIDATE* is verstuurd. Daarenboven vindt Belgacom het ondenkbaar te eisen dat twee verschillende organisaties, met andere werkregels zoals de werkdagen (week vs.

---

<sup>51</sup> Vrije vertaling: “Belgacom zal alle nodige stappen ondernemen om dit order te volgen in de *provisioning*-keten en om ervoor te zorgen dat de afspraak waartoe Belgacom zich heeft verbonden via xml, wordt nagekomen”

<sup>52</sup> Letterlijke vertaling: bijna in werkelijke tijd

weekend, eigen systeem van recuperatie van wettelijke verloven, ...), samen een tijdschema vastleggen voordat er sprake is van een bevestiging. Het wil zich de mogelijkheid voorbehouden om de datum die door de alternatieve operator gekozen is te veranderen, indien er die dag geen enkele interventie gepland is.

378. Ten slotte is Belgacom van oordeel dat de alternatieve operator dankzij *Open Calendar* een systeem zal hebben dat diens *front-end*diensten de mogelijkheid zal bieden om data voor afspraken te kiezen die grotendeels zullen worden bevestigd in het *XML*-bericht *VALIDATE*. Dit vertegenwoordigt volgens deze onderneming een duidelijke verbetering ten opzichte van het huidige proces.
379. Analyse van het Instituut: de *Improved SLA (ISLA) Provisioning* is een overeenkomst over het niveau van dienstverlening met betrekking tot de installatie waarbij een betere kwaliteit van dienstverlening wordt aangeboden via de verhoging van de percentages (*timers*) en van de compensaties in vergelijking met de basis-SLA's (*Basic SLA*). Dit hogere niveau van dienstverlening wordt aan de operator aangeboden in ruil voor unieke en/of maandelijkse vergoedingen. Doorgaans zijn ISLA's gericht op een bepaald type van specifieke klanten (bv. zakelijke klanten).
380. Het kader rond de *ISLA Provisioning* voorziet in de eerbiediging van de afspraak met de klant in 99% van de installaties. De beschikbare tijdstippen (*Slot Availability*), de eerbiediging van de datum die door de alternatieve operator is gevraagd (*Service Requested Date*) en de eerbiediging en bevestiging van de daadwerkelijke installatiedatum (*Due Date Respected*) blijven onderworpen aan de voorwaarden van de *Basic SLA's* zoals gewijzigd in de paragrafen 293 en 314 van dit besluit.
381. Zoals in deel 78 geanalyseerd is, waren bovendien alle alternatieve operatoren vragende partij opdat de *Open Calendar* binnen een kortere termijn dan diegene die aanvankelijk door Belgacom was voorgesteld, een antwoord zou verstrekken. Belgacom heeft zich ertoe verbonden om binnen de in deel 78 vastgestelde termijn een betrouwbaar antwoord te geven in ongeveer 90% van de gevallen wat betreft de beschikbaarheid van de dienst en van de uit te voeren technische verrichtingen. Hoewel het Instituut van mening is dat Belgacom deze antwoordtijd sterk kan verbeteren, is het aanvaardbaar dat

het technisch nog niet in staat is om een volkomen valabel antwoord te verstrekken binnen de momenteel vastgestelde antwoordtijd, gelet op de heterogene samenstelling van de systemen die vereist zijn om het geheel van de uit te voeren werkopdrachten te bepalen. Deze coördinatie van de verschillende systemen maken het voor Belgacom nog niet mogelijk om een volledig antwoord te verstrekken binnen de termijn die vastgesteld is in deel 78.

382. Het feit dat de werkelijke installatiedatum pas wordt bevestigd bij de ontvangst van het XML-bericht VALIDATE lijkt bijgevolg redelijk in het licht van de analyse hierboven.
383. Conclusie van het Instituut: het Instituut verklaart zich akkoord met de bevestiging van de daadwerkelijke datum van afspraak door Belgacom via het XML-bericht VALIDATE. Gelet op (vertrouwelijke) elementen die eraan zijn meegedeeld in een e-mail van 9 juli 2010 is een termijn van 30 minuten voor de verzending van dit bevestigingsbericht na ontvangst van de bestelling redelijk.
384. Gelet op de mogelijkheid die aan Belgacom wordt gelaten om de datum van de interventie te kunnen bevestigen is het Instituut bovendien van oordeel dat wanneer de bevestigde datum (*Due Date*) niet overeenstemt met de aanvankelijk aangevraagde datum (*Service Requested Date*), elk redelijk verzoek vanwege de alternatieve operator om de datum van interventie te wijzigen hem niet mag worden gefactureerd.
385. Zoals reeds is uiteengezet in deel 9.2 van dit document, mag Belgacom vervolgens niet de datum wijzigen die bevestigd is, behalve na schadevergoeding via de betaling van een *Change Date Fee*.
386. Ten slotte zal de volledige beslissing die in dit deel is genomen, duidelijk worden aangegeven in de bijlage *Improved SLA Provisioning* van de respectieve aanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2.

## 11. TARIEVEN EN FACTURERING

387. In dit hoofdstuk wordt een deel van de tariefproblemen voorgesteld die geopperd zijn door het Platform, alsook andere alternatieve operatoren. Deze betreffen de verplichting tot kostenbasing en de transparantieplichting.
388. Omdat de overige problemen een grondiger analyse vergen, zullen ze algemeen worden voorgesteld in het toekomstige kostenmodel van het Instituut.

### 11.1. ISLA PROVISIONING

389. Problematiek: de prijs van de ISLA Provisioning vermeld onder de naam “*one time fee for provisioning for follow-up and coordination per customer visit*” in de paragrafen 44 en 22 van de *Pricing & Billing*-bijlage in de respectieve aanbiedingen BRUO en BROBA, alsook in deel 1.2.1.12. van de *Pricing & Billing*-bijlage van het aanbod WBA VDSL2, lijkt volgens de alternatieve operatoren niet op de kosten gebaseerd te zijn.
390. Analyse van het Instituut: de *Improved SLA (ISLA) Provisioning* is een overeenkomst over het niveau van dienstverlening met betrekking tot de installatie waarbij een betere kwaliteit van dienstverlening wordt aangeboden via de verhoging van de percentages (*timers*) en van de compensaties in vergelijking met de basis-SLA's (*Basic SLA*). Dit hogere niveau van dienstverlening wordt aan de operator aangeboden in ruil voor unieke en/of maandelijkse vergoedingen. Doorgaans zijn ISLA's gericht op een bepaald type van specifieke klanten (bv. zakelijke klanten).
391. Wegens de aard van de hierboven toegelichte dienstverlening is het niet onrechtmatig dat de prijs daarvan zo is dat niet alle wholesaleklanten aangespoord worden om daarop in te schrijven. De onderliggende kosten van een veralgemening van de ISLA Provisioning zouden immers een grote operationele inspanning van Belgacom vergen. Als het doel dat door deze dienst wordt beoogd, bereikbaar moet zijn, dan is het Instituut na een eerste analyse van oordeel dat de vaststelling van een kostengebaseerd tarief voor de verstrekking van deze dienst als onevenredig kan worden beschouwd.

392. Conclusie van het Instituut: bijgevolg acht het Instituut het huidige tariefniveau van de *one time fee for provisioning for follow-up and coordination per customer visit* die vermeld is in de *Pricing & Billing*-bijlage van de verschillende referentieaanbiedingen redelijk.

## 11.2. OMZETTINGSKOSTEN

393. Problematiek: de alternatieve operatoren vragen zich af in welke mate de intrekking van een specifieke prijs voor de omzetting van lijnen, beschreven in de paragrafen 35 en 53 van de *Pricing & Billing*-bijlage van de respectieve aanbiedingen BRUO en BROBA II ADSL, gerechtvaardigd is.

394. De tarieven voor de acties die door de eindklant worden ingeleid, zijn gewijzigd in de nieuwe referentieaanbiedingen die aan CT en OC zijn aangepast. De tarieven zijn verhoogd van € 0 naar € 5,28. De onderstaande tabellen vermelden de aanvankelijke tarieven voor de wijziging die doorgevoerd is in de nieuwe referentieaanbiedingen.

395. Aanvankelijke tarieven:

- In het kader van het BROBA

	Euro
<b>BROBA II with voice to BROBA II without voice and reverse, with/due to Number Portability Request asked by end-user</b>	€ 0
BROBA II with voice to BROBA II without voice and reverse, asked by OLO	€ 5,28

- In het kader van het BRUO

Physical Migration fee	Price
Change owner/Convert to Raw Copper	€ 36,35
Change owner/Convert to Shared Pair	€ 38,08
<b>Convert from SP to RC+ (asked indirectly by end-user when ceases/ports his voice)</b>	<b>€ 0</b>

396. Reactie Belgacom: na de vergadering van 20 mei 2010 heeft het Instituut aan Belgacom gevraagd om het aspect van de lijnomzettingen te verduidelijken. Belgacom heeft op 10 juni 2010 geantwoord, om de factoren te verduidelijken die de correcties rechtvaardigen en om een afstemming van de referentieaanbiedingen op het stuk van de lijnomzetting te vragen.
397. In dat document laat Belgacom weten dat de afschaffing of overdracht van de spraakdienst een automatische opdracht teweegbrengt tot wijziging van de verstrekte BROBA *with voice*-lijn (of BRUO *Shared Pair*-lijn<sup>53</sup>). De BROBA *with voice*-lijn (of BRUO *Shared Pair*-lijn) wordt dus omgezet in een BROBA *without voice*-lijn (of BRUO *Raw Copper* +-lijn<sup>54</sup>). Het gaat om een “virtuele migratie” die een wijziging teweegbrengt in de beschrijving van de lijn in de IT-systemen van Belgacom alsook de verzending van XML-berichten met een beschrijving van de uitgevoerde handeling naar de alternatieve operator die eigenaar is van de lijn.
398. De omgekeerde situatie, namelijk de toevoeging van een spraakdienst (BROBA *without voice* / BRUO *Raw Copper* naar BROBA *with voice* / BRUO *Shared Pair*) brengt eveneens dezelfde automatische opdrachten voort. De IT-systemen van Belgacom worden daarom ook aangepast en er worden XML-berichten verstuurd naar de alternatieve operator.

<sup>53</sup> *Shared Pair*: bij dit soort van aansluiting wordt de spraakdienst verstrekt door Belgacom en wordt de DSL-dienst verstrekt door een alternatieve operator. Men zegt dat het paar gedeeld is omdat beide diensten (spraak en data) dezelfde fysieke drager gebruiken, maar wel andere frequentiebanden. De scheiding van de diensten wordt gedaan door de LEX, alsook bij de klant via specifieke apparatuur: de *splitter*.

<sup>54</sup> *Raw Copper*: bij dit soort van aansluiting is de alternatieve operator de enige gebruiker van het koperpaar, in tegenstelling tot het type *Shared Pair*.  
*Raw Copper+*: dit soort van aansluiting bestaat slechts virtueel doordat de eindklant zijn abonnement op de spraakdienst bij Belgacom stopzet.

399. Volgens Belgacom zijn de kosten van dit soort van omzetting door Belgacom in een model opgenomen en goedgekeurd door het Instituut in het besluit van 4 september 2007 betreffende BRUO/BROBA *One Time Fees*<sup>55</sup>. Deze vergoeding slaat op de technische en administratieve aanpassing van het product en moet dus worden betaald door de alternatieve operator die de lijn bezit. Belgacom is overigens van oordeel dat het deze kosten niet moet dragen omdat die niet zouden bestaan als het product van de alternatieve operator er niet was.
400. Gelet op de uitleg hierboven heeft Belgacom in zijn schrijven van 10 juni 2010, aan het Instituut gevraagd om de formuleringen goed te keuren die voorkomen in de nieuwe referentieaanbiedingen die aangepast zijn voor OC en CT, op basis van de hieronder voorgestelde aanpassingen.
401. Nieuwe tarieven en nieuwe formulering voorgesteld door Belgacom:

- BROBA II ADSL, bijlage 6, tabel van § 53

	Euro
<b>BROBA II with voice to BROBA II without voice (Resp.: and reversely), due to Number Portability towards an OLO or cease of the Belgacom voice service (Resp.: Number Portability towards Belgacom, or activation of a Belgacom voice service)</b>	<b>€5,28</b>

- BRUO, bijlage H, tabel van § 35

<sup>55</sup> Besluit van het BIPT van 4 september 2007 met betrekking tot “one time fees” voor BRUO & BROBA, <http://www.ibpt.be/ShowDoc.aspx?objectID=2490&lang=nl>

Physical Migration fee	Price
Change owner/Convert to Raw Copper, installed by Belgacom	€ 36,35
Change owner/Convert to Raw Copper, installed by a Certified Technician	€ 8,19
Change owner/Convert to Shared Pair	€ 38,08
<b>Conversion from SP to RC+ (due to Number Portability towards an OLO or cease of the Belgacom voice service)</b>	<b>€ 5,28</b>

402. Analyse van het Instituut: ondanks het argument van Belgacom dat het de kosten voor omzetting niet moet dragen omdat die er niet zouden zijn als het product van de alternatieve operator er niet was, zou Belgacom toch verplicht zijn technische en administratieve interventies te doen om de spraakdienst te deactiveren, wanneer een Belgacom-klant zijn abonnement wenst stop te zetten zonder daarom over te stappen naar een andere operator maar om bijvoorbeeld enkel nog een abonnement voor mobiele telefonie te nemen. Zonder deze interventies zou de eindklant namelijk nog steeds gratis gebruik kunnen maken van zijn aansluiting.
403. Wanneer een van zijn klanten zijn abonnement stopzet wordt Belgacom bijgevolg hoe dan ook geconfronteerd met kosten in verband met de deactivering van de lijn. Het mag dus niet beweren dat het geen kosten zou hebben gehad, als er geen alternatieve operatoren waren.
404. Het Instituut kan overigens niet toestaan dat een handeling van de eindgebruiker, die losstaat van de alternatieve operator, wordt vergoed door deze laatste wanneer Belgacom eigenlijk verantwoordelijk is. Op voorwaarde dat de alternatieve operator niet aan de grondslag ligt van die stap, is Belgacom immers de enige verantwoordelijke aangezien het niet in staat is geweest om zijn klant ervan te weerhouden zijn spraakdienst op te zeggen. Het Instituut kan niet toestaan dat een alternatieve operator, los van het besluitvormingsproces van de eindgebruiker en dus zonder oorzakelijk verband, kosten moet dragen waar Belgacom voor verantwoordelijk is. De omzetting van de lijn betalen zou voor Belgacom erop neerkomen de alternatieve operator te doen betalen voor iets dat onder zijn eigen verantwoordelijkheid valt. Dit is dus gunstig voor Belgacom en het Instituut kan een dergelijke concurrentievervalsing niet toestaan.

405. Het Instituut heeft overigens opgemerkt dat de situatie nog gunstiger kan zijn voor Belgacom. Indien een klant immers besluit om zijn vasttelefoniedienst bij Belgacom op te zeggen om over te stappen op een mobiele telefoniedienst bij Proximus, behoudt Belgacom enerzijds zijn klant en krijgt het anderzijds een "vergoeding" voor "het verlies van zijn klant". Het Instituut kan dat soort van situaties niet toestaan.
406. Conclusie van het Instituut: gelet op zijn onderzoek is het Instituut van mening dat het nieuwe voorstel van Belgacom, dat wordt voorgesteld in paragraaf 400 van dit document, niet aanvaardbaar is en dat het concurrentievervalsing betekent. Bijgevolg verplicht het Instituut Belgacom om de aanvankelijk in paragraaf 394 van de referentieaanbiedingen voorgestelde tabellen opnieuw in te voegen, om voor elke actie die wordt ingeleid door de eindklant een nultarief (€ 0) te hanteren. Die tabellen zullen worden ingevoegd in de paragrafen 35 en 53 van de *Pricing & Billing*-bijlage van de respectieve BRUO- en BROBA II ADSL-referentieaanbiedingen.

### 11.3. FACTURERING EN CREDITNOTA'S

407. Problematiek: de alternatieve operatoren worden geconfronteerd met talrijke creditnota's om de foutieve of onvolledige facturen vanwege Belgacom te corrigeren. Deze toename van de creditnota's verhindert ze om de facturen die ze ontvangen efficiënt te controleren, omdat een dergelijke controle een grote werklast met zich brengt, gelet op de complexiteit die door de creditnota's wordt veroorzaakt.
408. Analyse van het Instituut: tijdens zijn onderzoek heeft het Instituut vastgesteld dat het aantal creditnota's het aantal facturen kon evenaren. Het spreekt vanzelf dat een dergelijke situatie inefficiënt is omdat ze de operatoren extra administratieve taken oplegt om de informatie die afkomstig is van de aanvankelijke factuur en van de verschillende daarbij horende creditnota's te coördineren en te controleren. Dit extra werk leidt tot onvoorziene en ontoelaatbare meerkosten voor de operator.
409. Bovendien is Belgacom als operator met een sterke machtspositie volgens het regelgevingskader onderworpen aan de transparantieplichting. Het grote aantal creditnota's druist in tegen dat principe. Zoals reeds is uitgelegd in de vorige paragraaf

verhindert de grote hoeveelheid creditnota's de alternatieve operatoren immers om hun facturen efficiënt te controleren en leidt deze tot enige verwarring bij deze laatsten.

410. Ondanks het regelgevingskader is de creditnota overigens een instrument dat doorgaans wordt gebruikt voor uitzonderlijke rechtzettingen van transacties. Het Instituut is dus van mening dat het geen instrument mag worden dat geregeld wordt gebruikt.
411. Het Instituut heeft tijdens zijn onderzoek vastgesteld dat wanneer de facturen later werden opgestuurd, het aantal fouten op de facturen aanzienlijk verminderden aangezien Belgacom dan over een volledig en definitief overzicht beschikte van het aantal lijnen en interventies die werden verwezenlijkt voor de betrokken operator. Op die manier zou Belgacom in staat zijn om alle informatie in verband met de facturering samen te verwerken. Bovendien zou de foutenmarge tot een niveau kunnen worden teruggebracht dat vergelijkbaar is met dat van elke traditionele facturering en zou de massa creditnota's kunnen worden vermeden door de facturen te controleren alvorens ze te verzenden.
412. Conclusie van het Instituut: naar aanleiding van zijn onderzoek en ter wille van de operationele efficiëntie, en de toepassing van het transparantiebeginsel verplicht het Instituut Belgacom te wachten met het versturen van de facturen totdat het een volledige en definitieve kijk heeft op het aantal lijnen en handelingen die in de voorgaande maand zijn uitgevoerd. Belgacom is zo verplicht om, voor elke operator, te wachten totdat het over alle factureringsgegevens van die operator voor de vorige maand beschikt voordat het de betreffende factuur kan genereren.
413. Bovendien zal Belgacom de facturen eerst moeten controleren, voordat ze worden verzonden. Dankzij deze controle zal het geregelde gebruik van de creditnota's kunnen worden vermeden.
414. Deze nieuwe verplichting zal worden voorgesteld in het deel *Billing* van de *Pricing & Billing*-bijlage van de diversen referentieaanbiedingen.

#### 11.4. LLU EN XML INQUIRY TOOLS

415. Problematiek: volgens een van de alternatieve operatoren is de prijs die wordt toegepast voor de uitvoering van een *Inquiry* in deel 1.2. van de *Pricing & Billing*-bijlage van de aanbiedingen BROBA ADSL en SDSL, niet duidelijk. Het BIPT-besluit betreffende *One Time Fees* van 4 september 2007 legt voor de *Inquiry Fee (manual check)* een prijs op van € 9,94 en van € 0 voor de *LLU Inquiry tool*. De BROBA-referentieaanbiedingen vermelden dan weer dezelfde prijzen zonder echter te specificeren dat de *XML Inquiry* van toepassing is in geval van manuele controle.
416. Paragraaf 2 van diezelfde bijlagen vermeldt bovendien niet duidelijk de voorwaarden waaronder de prijs niet van toepassing is.
417. Analyse van het Instituut: volgens het besluit van 4 september 2007 biedt de *LLU Inquiry Tool* de mogelijkheid om een volledig automatische test uit te voeren, waardoor deze gratis is. Zodra bepaalde punten manueel moeten worden gecontroleerd door een technicus (via de *XML Inquiry Tool*), moet de prijs van € 9,49 echter worden gedragen door de operator indien de twee volgende voorwaarden zijn vervuld:
- Belgacom heeft aangegeven dat de gevraagde installatie mogelijk is,
  - en de operator plaatst de vaste bestelling niet (i.e. eigenlijke bestelling) binnen de 45 werkdagen
418. Conclusie van het Instituut: het Instituut vraagt Belgacom deel 1.2. (*Tariffs applicable for the End User line*) van de *Pricing & Billing*-bijlage bij de referentieaanbiedingen BROBA ADSL en SDSL op te helderen, zodat de alternatieve operatoren duidelijk kunnen vaststellen dat de *XML Inquiry* enkel geldt voor manuele verrichtingen.

#### 11.5. SPLITTER-INSTALLATIE ONDER BROBA SDSL

419. Problematiek: paragraaf 5 van van de *Pricing & Billing*-bijlage van het referentieaanbod BROBA SDSL specificeert een installatie van *splitters*, terwijl bij de SDSL-dienst geen spraakdiensten worden verstrekt.
420. Reactie Belgacom: tijdens de bilaterale vergadering van 20 mei 2010 heeft Belgacom laten weten dat het om een fout ging door het kopiëren uit andere aanbiedingen.

421. Conclusie van het Instituut: het Instituut vraagt Belgacom om paragraaf 5 van de *Pricing & Billing*-bijlage bij het referentieaanbod BROBA SDSL te wijzigen door elke verwijzing naar een installatie van *splitters* te schrappen, aangezien deze geenszins van toepassing is in het kader van SDSL.

#### **11.6. VERANDERING VAN BETALINGSVOORWAARDEN NA MIGRATIE NAAR BRXX**

422. Problematiek: een aantal operatoren hebben laten weten de betalingsvoorwaarden te hebben gewijzigd bij de migratie van de *Carrier DSL*-lijnen naar de referentieaanbiedingen BRUO en/of BROBA. Meer bepaald bedraagt de betalingstermijn voor *Carrier DSL* 30 dagen na facturering (met soms nog meer flexibiliteit), terwijl voor de referentieaanbiedingen BRUO en BROBA strengere betalingsvoorwaarden gelden zoals hieronder weergegeven.
423. Analyse van het Instituut: het huidige systeem dat Belgacom voorstelt in het kader van de referentieaanbiedingen wordt uitvoerig beschreven in de bijlage *General Terms and Conditions* (GT&C) in het hoofdstuk *Financial Guarantees > General Principle - Pre-payment*. Meer bepaald wordt in het kader van de referentieaanbiedingen BRUO en BROBA een systeem van voorafbetaling opgelegd tot wanneer de operator een financiële waarborg verstrekt die gelijk is aan 3 maanden facturering, zodat Belgacom het risico van niet-betaling kan beperken. Zodra de alternatieve operator deze financiële waarborg verstrekt in de vorm van een *rating*, bankwaarborg of geblokkeerde rekening, wordt aanvaard dat achteraf wordt betaald en worden er klassieke betalingsvoorwaarden met 30 dagen aangeboden.
424. Het Instituut vindt het billijk dat een operator met een sterke machtspositie zich beschermt tegen het risico van niet-betaling en daartoe een vorm van waarborg eist. Belgacom dient immers enkel op verzoeken om toegang te antwoorden wanneer die redelijk zijn.
425. Conclusie van het Instituut: het Instituut is van oordeel dat de contractbepalingen inzake betaling in het kader van *Carrier DSL* en in het kader van de referentieaanbiedingen BRUO en BROBA voldoende gelijksoortig zijn op het stuk van

de betalingstermijnen. Bovendien is het Instituut van mening dat de waarborg die door Belgacom wordt geëist in geval van betaling achteraf, redelijk is.

#### **11.7. TERMIJN VOOR AANPASSING VAN HET BEDRAG VAN DE WAARBORG**

426. Problematiek: in de artikelen 56 en 41 van de bijlage *General Terms and Conditions* (GT&C) van de respectieve referentieaanbiedingen BROBA en WBA VDSL2 heeft Belgacom de termijn voor aanpassing van het bedrag van de waarborg verkort indien uit de kwartaalcontrole zou blijken dat er een verschil is tussen het voorziene en het werkelijke verbruik van de alternatieve operator. De termijn is vastgesteld op 3 dagen. Voordien bedroeg die 10 dagen.
427. Analyse van het Instituut: in het kader van het besluit van de Raad van het Instituut van 21 november 2007<sup>56</sup> met betrekking tot BROBA 2008 had het Instituut ermee ingestemd de termijn voor herziening van het bedrag van de bankwaarborg te verkorten van 6 tot 3 maanden en de termijn die de begunstigde heeft om te reageren om deze aanpassing door te voeren, in te korten van 20 tot 10 dagen. Deze instemming beantwoordde aan de noodzaak om rekening te houden met het financiële risico dat Belgacom loopt, terwijl voor de begunstigde een haalbare termijn werd vastgesteld.
428. In zijn huidige voorstel vraagt Belgacom om de termijn van de begunstigde om te reageren in te perken van 10 tot 3 dagen. Ermee rekening houdende dat deze kwestie reeds vroeger is besproken en dat de beoogde oplossing tegemoetkwam aan de noodzaak om rekening te houden met het financiële risico voor Belgacom en met de haalbaarheid van de termijn voor de begunstigde, aanvaardt het Instituut deze wijziging niet. Er zijn immers geen nieuwe elementen in verband met het financiële risico van Belgacom opgedoken die een dergelijke aanpassing rechtvaardigen.
429. Conclusie van het Instituut: gelet op de hierboven voorgestelde analyse vraagt het Instituut aan Belgacom om de artikelen 56 en 41 van de GT&C-bijlage van de

---

<sup>56</sup> Besluit van het BIPT van 21 november 2007 met betrekking tot BROBA 2008: <http://www.ibpt.be/ShowDoc.aspx?objectID=2543&lang=nl>

respectieve referentieaanbiedingen BROBA en WBA VDSL2 te wijzigen door een termijn van 10 dagen in plaats van 3 dagen te vermelden.

## 12. BROBA ETHERNET DEDICATED VLANS

430. Op 12 mei 2010 heeft Belgacom een aanpassing aan het BROBA-referentieaanbod voorgesteld die *Ethernet Dedicated VLAN*<sup>57</sup> mogelijk maakt.
431. Het Instituut heeft hierover een voorafgaande raadpleging gelanceerd. Hieronder worden de ontvangen opmerkingen van het Platform omtrent deze aanpassing geanalyseerd.
432. **Belangrijke opmerking:** de verwijzingen in dit tekstgedeelte refereren aan de versies van de BROBA-aanbiedingen die aangepast zijn in het kader van de raadpleging inzake *BROBA Ethernet Dedicated VLANs*. In zijn brief van 12 mei heeft Belgacom immers vermeld dat de wijzigingen in verband met de regels voor de aanleg van ADSL2+ en OC/CT niet zijn opgenomen in het *BROBA Ethernet*-addendum, omdat deze wijzigingen nog altijd niet zijn goedgekeurd door het Instituut. De wijzigingen waarover het Instituut sedert de laatste versie een besluit heeft genomen, zijn daarentegen wel al opgenomen.

### 12.1. AANTAL PROFIELEN

433. Problematiek: voor *dedicated VLANs* mag de alternatieve operator enkel 10 eigen profielen definiëren (BROBA II ADSL *Main Body*, Paragrafe 68), wat niet voldoende differentiatiemogelijkheden laat. Het Platform vraagt om net zoveel profielen te hebben als voor ATM en die naast zelfgedefinieerde profielen ook te kunnen kiezen uit een gemeenschappelijke *pool*.
434. Reactie Belgacom: voor *Ethernet Dedicated VLAN* biedt Belgacom tot 10 profielen per alternatieve operator aan, wat al een verbetering is ten opzichte van de 8 profielen per

---

<sup>57</sup> Ter herinnering: een *dedicated VLAN* is een VLAN waarvan de gehele bandbreedte toegewijd is aan één eindgebruikerslijn, in tegenstelling tot een *Shared VLAN*, waarvan de bandbreedte wordt gedeeld door alle gebruikers van eenzelfde *Local Exchange* (LEX) en van eenzelfde alternatieve operator.

alternatieve operator voor ATM. Voor de 12 alternatieve operatoren waarmee Belgacom rekening houdt, zijn er dus 480 verschillende lijnprofielen<sup>58</sup>, die in elke LEX moeten worden toegepast.

435. Belgacom voegt bovendien toe dat het erg complex is om het aantal profielen in ATM te kopiëren naar een architectuur van het VLAN-type. Een VLAN-profiel zoals Belgacom dat definieert, houdt 9 parameters<sup>59</sup> in. Bij de ATM-architectuur moeten er minder parameters<sup>60</sup> worden gedefinieerd.
436. Het idee om profielen te kunnen kiezen bepaald via een gemeenschappelijke *pool* van VLAN-profielen werd niet doorgevoerd door Belgacom aangezien het 10 profielen per alternatieve operator bij *dedicated VLANs* voor die operator als een realistisch aantal beschouwt om zijn aanbod te lanceren.
437. Indien het nodig zou zijn om het aantal profielen 6 maanden na de start van de BROBA-aanvragen te herzien, zou Belgacom aan het Platform vragen om de gemeenschappelijke VLAN-profielen die ze zouden willen gebruiken in deze gemeenschappelijke *pool*, nauwkeurig te bepalen. Op voorwaarde dat deze gemeenschappelijke VLAN-profielen efficiënt worden bepaald door de alternatieve operatoren en ze werkelijk worden besteld, zou een dergelijke *pool* (bv. 10 gemeenschappelijke VLAN-profielen) immers ook Belgacom in staat moeten stellen om het aantal in zijn netwerk te configureren QoS-profielen te verlagen.
438. Analyse van het Instituut: het Instituut begrijpt dat de VLAN-profielen voor de alternatieve operatoren een bron van differentiatie vormen ten opzichte van hun concurrent door ze in staat te stellen verschillende niveaus van dienstverlening aan hun eindklanten te bepalen. Het aantal profielen per alternatieve operator bij *Dedicated VLAN* is echter besproken in het besluit van 30 september 2009 betreffende het aanbod

<sup>58</sup> Er zijn 4 QoS-niveaus, 12 alternatieve operatoren (OLO's) en 10 eigen profielen per alternatieve operator, wat resulteert in  $4 (QoS\ policy) \times 12 (OLO's) \times 10 (profielen\ per\ OLO) = 480$  verschillende profielen in totaal.

<sup>59</sup> Bij Ethernet zijn de parameters volgens Belgacom: QoS van laag 2 of 3; P0 up speed; P1 up speed; P3 up speed; P5 up speed; P0 down speed; P1 down speed; P3 down speed; P5 down speed

<sup>60</sup> Volgens Belgacom houden bij ATM de Constant Bit Rate (CBR) en de Unspecified Bit Rate (UBR) slechts één parameter in "up" en "down" (de *Peak Cell Rate* - PCR) en houden de Variable Bit Rate real-time (VBR-rt) en de Variable Bit Rate non real-time (VBR-nrt) maar twee parameters in "up" en "down" (Peak Cell Rate PCR - en Sustain Cell Rate - SCR).

WBA VDSL2. Er is vanwege geen enkele alternatieve operator ee specifieke reactie gekomen op de volgende uitspraak:

*“Het BIPT gaat akkoord om te beginnen met 10 profielen en om het aantal profielen te herzien 6 maanden na de start van de WBA-aanvragen.”.*

439. Aangezien de huidige vraag inzake inschrijvingen op het aanbod WBA VDSL2 nog niet groot genoeg is, is het Instituut bovendien nog steeds niet in staat om de technische noodzaak te beoordelen om het aantal eigen profielen te verhogen.
440. Conclusie van het Instituut: het Instituut is van mening dat er geen reden is om het voorstel van Belgacom nu te veranderen. Toch zal het Instituut dit voorstel opnieuw evalueren zodra het over voldoende informatie vanwege de operatoren zal beschikken om een gegronnd besluit te nemen.

## 12.2. WEIGEREN BESTELLINGEN

441. Problematiek: De oplevering van bestellingen, beschreven in BROBA ADSL Annex *Planning & Operations* (P&O) § 82 en § 84, kan niet, volgens sommige operatoren, geweigerd worden op basis van niet-technische redenen<sup>61</sup>. De alternatieve operatoren vinden dat de onredelijk grote marktfragen zoveel mogelijkheden voor interpretatie laten dat het de strategie van de alternatieve operator kan belemmeren.
442. Reactie Belgacom: volgens Belgacom zijn de formulering van de paragrafen 82 en 84 van de P&O-bijlage van het herziene referentieaanbod *BROBA Ethernet* voor *dedicated VLANs*, alsook de formulering van de paragrafen 17, 24, 32 en 40 van de bijlage *Planning & Operations* (P&O) van het referentieaanbod WBA VDSL2 identiek aan wat het Instituut respectievelijk heeft gevraagd in zijn besluit van 30 september 2009<sup>62</sup>

---

<sup>61</sup> Onder niet-technische redenen verstaat het Instituut elke reden met uitzondering van deze die steunen op technische criteria zoals de onbeschikbaarheid van de gevraagde dienst, het gebrek aan een lijn, ...

<sup>62</sup> Besluit van 30 september 2009 betreffende het aanbod WBA VDSL2, <http://www.ibpt.be/ShowDoc.aspx?objectID=3140&lang=nl>

betreffende het aanbod WBA VDSL2. Belgacom heeft gezegd de problematiek niet te begrijpen en heeft daarover meer informatie gevraagd.

443. Analyse van het Instituut: de interpretatie van de grote markt vraag en van onredelijke aanvragen hebben al tot een discussie geleid in het kader van het besluit van 30 september 2009 betreffende het aanbod WBA VDSL2. In dat besluit heeft het Instituut Belgacom gevraagd de paragraaf in verband met de grote vraag op te helderen door de zin “*that could not be foreseen*” toe te voegen om expliciet periodes van onverwachte toename van de vraag te bepalen buiten diegene die jaarlijks kunnen worden voorzien (bv.: Kerstmis, ...).
444. Hoewel deze paragraaf 429 slechts betrekking heeft op de aanpassing van het referentieaanbod BROBA naar aanleiding van de introductie van de *Dedicated VLAN*-architectuur, zal het OC-systeem door het Instituut worden goedgekeurd op hetzelfde moment als de aanpassingen voor *Dedicated VLAN* door middel van dit besluit. Overigens zal het OC-systeem maar in gebruik worden genomen voor de *software release* van oktober 2010. Ten slotte herinnert het Instituut Belgacom in paragraaf 22 van dit document eraan dat zodra dit besluit in werking treedt, de aanpassingen van de referentieaanbiedingen voor OC/CT en voor BROBA *Ethernet Dedicated VLAN* zullen moeten worden gefusioneerd om te zorgen voor de coherentie van de verschillende referentieaanbiedingen. Bijgevolg is het logisch om de hier geopperde problematiek te interpreteren in het OC-kader.
445. Dankzij het nieuwe OC-systeem is Belgacom in staat om de lijninstallatie uniform te spreiden binnen de limieten die vastgesteld zijn in deel 345 van dit document. Daarin is voor elke alternatieve operator een drempel vastgesteld van 10% van het vermoedelijke maandelijkse volume (*forecast*). Boven die drempel wordt elke bestelling die de operator plaatst, geïnstalleerd volgens het *Best Effort*-stelsel.
446. Via de beslissing die genomen is in deel 345, heeft Belgacom dus de garantie dat het aantal installaties waarvoor het aan een SLA onderworpen is, beperkt is, zelfs in een periode van zeer grote vraag. Daarom kan Belgacom de technische middelen voorzien die nodig zijn om te voldoen aan deze vraag die aan een SLA onderworpen is.

Bovendien heeft het Instituut in het kader van zijn analyse vastgesteld dat Belgacom ook kan voorzien in extra technische middelen ter ondersteuning van onderaannemers als de situatie zulks vereist.

447. In het besluit van 30 september 2009 had Belgacom als argument aangevoerd dat massale en onverwachte aanvragen zijn bestellingssysteem zouden kunnen lamleggen. Vanaf de *software release* van oktober 2010, zal het OC-systeem echter in gebruik worden genomen. Dat OC-systeem is ontwikkeld op basis van de meest recente technieken. Het zou dus niet meer met dergelijke problemen te kampen mogen hebben. Omdat het maandelijkse volume, zoals vermeld in deel 356, (*vertrouwelijk*) keer kleiner is dan dat van Belgacom, is het Instituut aan de andere kant van oordeel dat Belgacom ruimschoots in staat is om te reageren op de schommelingen in de vraag vanwege de alternatieve operatoren.
448. Conclusie van het Instituut: gelet op de hierboven gemaakte analyse is het Instituut van mening dat Belgacom niet het recht heeft bestellingen voor lijnen te weigeren wegens niet-technische redenen omdat het door de voorwaarden van de referentieaanbiedingen garanties geboden krijgt (bv. vermoedelijk volume, daglimiet van 10% van het maandelijkse volume, ...). Bovendien heeft het de mogelijkheid te voorzien in extra technische middelen ter ondersteuning van onderaannemers als de situatie dit vereist.
449. Het Instituut vraagt Belgacom dus om voor alle referentieaanbiedingen, en in het bijzonder in de P&O-bijlagen, de vermelding “*In case of periods of large demands at once that could not be foreseen*” te schrappen, alsook elke vermelding die Belgacom de mogelijkheid zou verlenen om een bestelling te weigeren om niet-technische redenen.

### 12.3. CONFIGURATIE AANPASSINGEN

450. Problematiek: om verwarring te vermijden moet BROBA ADSL Annex *Planning & Operations* (P&O) § 85 aangepast worden om duidelijk te stellen dat Belgacom geen configuratieaanpassingen mag doorvoeren zonder voorafgaande goedkeuring van de alternatieve operator.

451. Reactie Belgacom: Belgacom preciseert dat het evident is dat de VLAN-profielen worden gewijzigd op verzoek van de operatoren. Om elk misverstand hierover te vermijden stelt Belgacom voor om “*on demand of the beneficiary*” in paragraaf 85 van de P&O-bijlage van het referentieaanbod BROBA ADSL te verduidelijken als volgt:

§ 85 : “*When a dedicated VLAN profile is modified by Belgacom, on demand of the Beneficiary, the Beneficiary will be provided with all the necessary information in order to configure the related dedicated VLAN at his side of the network.*”<sup>63</sup>

452. Analyse van het Instituut: het Instituut is van mening dat het voorstel van Belgacom in de richting gaat van het verzoek van de alternatieve operatoren en stemt in met de aanpassing van paragraaf 85 van de P&O-bijlage van het referentieaanbod BROBA ADSL zoals hierboven is voorgesteld.

#### 12.4. TARIFERING

453. Probleem: het verschil in prijszetting, in Annex *Pricing & Billing*, tussen BROBA VC en BROBA *Dedicated VLANs* voor de activering, aanpassing en deactivering van VLAN is excessief en niet-gerechtvaardigd. In beide gevallen gaat het om een gelijkaardige configuratie van apparatuur.
454. Reactie Belgacom: Belgacom staat erop te benadrukken dat in het kader van BROBA *Ethernet Dedicated VLAN* bepaalde acties moeten worden toegevoegd, wat een impact heeft op de kosten voor de configuratie van de VC's.
455. Het ontwerp en de configuratie van de *dedicated VLANs* vormen immers bijkomende handelingen ten opzichte van de configuratie van de VC's in ATM. Belgacom heeft het Instituut er overigens aan herinnerd dat de *timings* dezelfde zijn als diegene die werden goedgekeurd in het kader van WBA VDSL2 met dat verschil dat in het WBA-aanbod de configuratie van een *dedicated VLAN* via een toegangslijn gebeurt terwijl in het

---

<sup>63</sup> Vrije vertaling : “Wanneer Belgacom, op verzoek van de Begunstigde, een dedicated VLAN-profiel wijzigt, zal de Begunstigde alle informatie krijgen die nodig is om de verwante dedicated VLAN aan zijn kant van het netwerk te configureren.”

BROBA-aanbod de configuratie van een *dedicated VLAN* via VC verloopt op uitdrukkelijk verzoek van het Platform.

456. Analyse van het Instituut: de configuratie van de *dedicated VLANs* leidt tot extra kosten ten opzichte van de VLAN-VC's. In het kader van het aanbod WBA VDSL2, had het Instituut de bijkomende duur voor interventie goedgekeurd in verband met de configuratie en het ontwerp van de *dedicated VLANs* in het *Ethernet Backbone network* (EBN).
457. De toevoeging van deze configuratiekosten heeft invloed op de tarieven per VC, zoals hieronder geïllustreerd wordt (de indirecte kosten worden in de berekening geactualiseerd):

Fee per VC	Activation	Modification	De-Activation
<b>Broba over ETH, with shared VLANs</b>	7,69	7,69	7,69
<b>Broba over ETH, with dedicated VLANs</b>	41,61	33,63	12,21
<b>Delta</b>	33,92	28,94	4,52

458. Aangezien de extra configuratiekosten nu eenmaal reeds door het Instituut zijn goedgekeurd in de *one time fees*<sup>64</sup> van het referentieaanbod WBA VDSL2, is het verschil tussen deze twee tarieven gerechtvaardigd.
459. Conclusie van het Instituut: het tariefverschil tussen de *fee per VC BROBA Ethernet with shared VLAN* en de *fee per VC BROBA Ethernet with dedicated VLAN* is gerechtvaardigd ten opzichte van het extra configuratiewerk dat noodzakelijk wordt gemaakt door het ontwerp en de configuratie van de *dedicated VLANs* in het *Ethernet backbone network*, ten opzichte van het werk in verband met de *shared VLANs*.

<sup>64</sup> Goedgekeurd in het besluit van 2 december 2009 betreffende de *one time fees* WBA VDSL2, <http://www.ibpt.be/ShowDoc.aspx?objectID=3187&lang=fr>

## 12.5. BROBA SDSL

460. Problematiek: volgens de alternatieve operatoren is het noodzakelijk dat Belgacom symmetrische lijnprofielen met een zekere gegarandeerde bandbreedte aanbiedt om de vandaag bestaande SDSL-profielen (bv. BROBA over ATM SDSL CBR<sup>65</sup> profielen - VC *switching*) te vervangen bij de toekomstige netwerkevoluties.
461. Als geen symmetrische profielen met garantie worden aangeboden dan zullen de operatoren die vandaag SDSL CBR gebruiken zonder oplossing komen te staan voor de bestaande lijnen in de toekomst. Na de oplevering van de lijn en als dus de situatie van de lijn (i.e. afstand en kwaliteit van het koperpaar) bekend is, zou Belgacom volgens de alternatieve operatoren minstens een minimale bandbreedte moeten garanderen.
462. Analyse van het Instituut: in het kader van de evolutie van het Belgacom-netwerk staan er twee grote aanpassingen gepland de komende twee jaar :
- In 2012 wordt *ATM* als transporttechnologie van het *core*netwerk uitgefaseerd en vervangen door *Ethernet*. Het nieuwe *BROBA Ethernet*-referentieaanbod moet ervoor zorgen dat de bestaande dienstverlening op BROBA-lijnen verder kan gezet worden.
  - Belgacom gaat vanaf 2012 centrales (LEX'en) sluiten. Voor de eerste centrale "02EUR" moeten alle lijnen gemigreerd zijn naar alternatieve oplossingen tegen midden 2012 en start de migratie midden 2011.
463. Dit heeft een heel zware impact omdat er enerzijds geen ontbundeling meer mogelijk is vanuit een bestaande centrale (LEX) en de *businesscase* voor *subloop*ontbundeling slechts in heel beperkte mate levensvatbaar is, waardoor bitstreamproducten veel belangrijker worden. In het kader van de sluiting van de LEX'en en de onleefbaarheid van *subloop*ontbundeling werd er in het marktanalyseaddendum van 12 november 2008<sup>66</sup> reeds in voorzien dat het Instituut Belgacom kan verplichten om aan het

---

<sup>65</sup> CBR: Constant Bit Rate

<sup>66</sup> Besluit van 12 november 2008 met betrekking tot het NGN/NGA-addendum bij het marktanalysebesluit van 10 januari 2008, <http://bipt.be/ShowDoc.aspx?objectID=2968>

bitstreamaanbod functies toe te voegen die technisch mogelijk zijn en die via BRUO wel ter beschikking staan van de alternatieve operatoren.

464. Anderzijds moeten alle BROBA-bitstreamlijnen vanuit de centrale gemigreerd worden naar een WBA-variant die vanaf de straatcabine aangeboden wordt.
465. De BROBA SDSL-dienstverlening wordt vooral geïmpacteerd door de sluiting van de centrales en in mindere mate door de uitfasering van ATM. Er moet een volwaardig alternatief gevonden worden dat BROBA SDSL kan vervangen alvorens de migratie van deze BROBA-lijnen aanvangt midden 2011.
466. Uit de gesprekken die het Instituut gevoerd heeft met Belgacom in het kader van de sluiting van de centrales blijkt trouwens dat Belgacom ook de noodzaak voor een alternatief voor BROBA SDSL inziet. Belgacom plant een aantal gesprekken met de sector om dit verder uit te werken. In het kader van deze raadpleging lijkt het echter al aangewezen om de sector te vragen input te leveren over hoe hij een dergelijk alternatief ziet zodat de standpunten van de verschillende partijen bekend worden.
467. De alternatieve operatoren hebben BROBA SDSL in het verleden vaak verkozen boven ADSL door de hogere *upstream*snelheden maar vooral omdat op SDSL gegarandeerde bandbreedte aangeboden kan worden. De hogere *upstream*snelheid is voor WBA VDSL2 geen probleem aangezien er nu reeds 6 Mbps mogelijk is via VDSL2 17 MHz-technologie en er in de toekomst een symmetrisch profiel van 10 Mbps gepland kan worden volgens het ontwerpbesluit betreffende de WBA 17 MHz-profielen<sup>67</sup>. Het belangrijkste ontbrekende aspect is dus de garantie van dienstverlening.
468. Omtrent de garantie van dienstverlening zou er overwogen kunnen worden om na de oplevering van de lijn een garantie op de minimale bandbreedte in te stellen op basis van de in realiteit maximaal haalbare bandbreedte van de opgeleverde lijn.

---

<sup>67</sup> Ontwerpbesluit van 17 juni 2010 betreffende de WBA VDSL2-profielen op basis van VDSL2 17MHz, <http://bipt.be/ShowDoc.aspx?objectID=3286>

469. Anderzijds kunnen ook de parameters voor IP MPLS-netwerken<sup>68</sup> gebruikt worden voor de garantiebepaling:

- *Jitter*: kleine onvoorspelbare vertragingen bij het transporteren van datapakketten
- *Throughput*: gemiddelde succesratio bij het transporteren van datapakketten
- *Latency*: de tijd tussen de start van het versturen van het datapakket aan de zenderszijde tot de start van het ontvangen van het datapakket aan de ontvangerszijde
- *Loss*: het verlies tijdens het transporteren van datapakketten

470. Door voor elk van deze parameters een minimumwaarde op te leggen kan er ook een garantie van dienstverlening bekomen worden. Aan de sector wordt gevraagd of hij deze werkwijze verkiest boven een minimaal gegarandeerde bandbreedte en welke minimale waarden ze dan zouden voorstellen voor de IP MPLS-parameters.

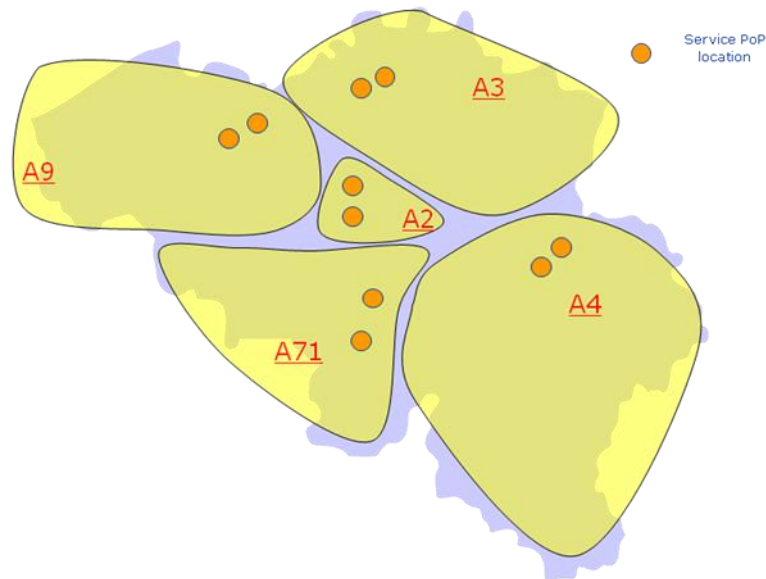
471. Conclusie van het Instituut: gezien de sluiting van de centrales is het noodzakelijk om zo snel mogelijk een waardig alternatief te vinden voor BROBA SDSL. De kwaliteit van dienstverlening gaat hierin een essentiële rol spelen. Op basis van de reacties op de raadpleging over de twee hierboven voorgestelde benaderingen zal het Instituut hierover reeds een aantal zaken vastleggen in het definitief besluit.

## 12.6. INTERCONNECTIEPUNTEN

472. Problematiek: om nationale dekking te krijgen is het nu noodzakelijk om een interconnectiepunt te hebben in de 5 verschillende zones (zie onderstaande figuur). De *Fixed Access Carriers* (FAC) vragen de mogelijkheid om enkel te interconnecteren op nationaal niveau.

---

<sup>68</sup> IP MPLS = Internet Protocol Multi Protocol Label Switching, een standaard om data over een netwerk te transporteren



**Figure 6. Opdeling van Ethernet-netwerk in 5 zones met elk twee interconnectiepunten (Bron: Belgacom)**

473. Analyse van het Instituut : het *Ethernet*-netwerk is gestructureerd in een bundel van ringen per zone (5 zones). Elke 10 Gbps-ring in dezelfde zone termineert op 2 *nodes*, de *Point of Presence* (PoP). Deze architectuur zorgt ervoor dat die twee knooppunten het best gelegen zijn om verkeer vanuit het hele gebied te verzamelen. De alternatieve operatoren moeten voor nationale dekking een verbinding maken met ten minste een PoP in elke zone, wat neerkomt op minimaal 5 interconnectiepunten voor nationale dekking.
474. In 2012 wordt ATM als transporttechnologie van het *core*netwerk uitgefaseerd en vervangen door *Ethernet*. In het ATM-netwerk zijn ten minste 7 van de 53 zonale interconnectiepunten noodzakelijk om nationale dekking te krijgen. Het aantal noodzakelijke interconnecties wordt in het *Ethernet*-netwerk gereduceerd tot 5.
475. Daarentegen neemt de minimumcapaciteit van de interconnectieverbindingen toe door de uitfasering van ATM: voor ATM was een STM1-verbinding van 155.52 Mbit/s per interconnectiepunt voldoende, maar voor *Ethernet* is een veel grotere interconnectieverbinding van 1 Gbps<sup>69</sup> per interconnectiepunt noodzakelijk. Dat betekent dat een alternatieve operator bij *Ethernet*, een beroep moet doen op een

<sup>69</sup> 1 gigabit per second

minimumcapaciteit van 5 Gbps<sup>70</sup> om te zorgen voor een nationale dekking, terwijl in het geval van ATM een minimumcapaciteit van 1,09 Gbps<sup>71</sup> volstond. De minimumcapaciteit die nodig is voor een nationale dekking op het *Ethernet*-netwerk is dus ruimschoots groter dan bij ATM.

476. De alternatieve operatoren merken in hun reactie op de raadpleging op dat de capaciteit per interconnectiepunt met een factor 5 verhoogd wordt en dat dit vanuit een businessperspectief niet te verantwoorden valt. Dit gaat tevens in tegen de trend in andere landen om het aantal interconnectiepunten drastisch te verlagen aangezien de afstand niet meer relevant is in termen van prijzen. Ten slotte merken ze op dat het commerciële *Ethernet*-product (*Explore*) ook slechts één interconnectiepunt (en één bijkomend als back-up) heeft.
477. Voor kleine operatoren die de *ladder of investment* willen opklimmen van *resale* naar de gereguleerde bitstreamproducten wordt de drempel verhoogd door het opleggen van hogere minimumcapaciteit. Door het gebrek aan schaalvoordelen ontbreekt bij de kleinere operatoren het nodige volume om in dergelijke 1GE OAL (*1 Gbps Ethernet OLO Access Line*) te investeren en worden ze verplicht om een *Carrier Wholesale* oplossing te kiezen indien ze de volledige *end-to-end*-verbinding via één wholesaleoperator willen behouden.
478. De mogelijkheid om retailproducten te differentiëren ten opzichte van de concurrentie is een belangrijke manier om concurrentie te stimuleren. Daarom is het van essentieel belang dat alternatieve operatoren van een gereguleerde bitstreamoplossing kunnen gebruik maken want een *Carrier Wholesale*-oplossing is enkel een kopie van het retailproduct van de *incumbent*. Om de concurrentiepositie van de alternatieve operatoren te vrijwaren, moet het Instituut dus voorkomen dat bestaande bitstreamoperatoren door de netwerkevoluties van Belgacom richting een *carrier wholesale* oplossing gedwongen worden en dat groeiende operatoren die de *ladder of investment* willen beklimmen door in eigen infrastructuur te investeren geen

---

<sup>70</sup> 5 zones x 1 Gbps per zone = 5 Gbps

<sup>71</sup> 7 zones x 155.52 Mbps per zone = 1,09 Gbps

bijkomende drempel krijgen door de hogere minimumcapaciteit van de interconnectieverbinding.

479. Aangezien lagere minimumcapaciteit enkel mogelijk is op basis van technologie die op korte termijn uitgefaseerd wordt (i.e. ATM), is het Instituut van mening dat de enige toekomstgerichtere oplossing erin bestaat om één interconnectiepunt voor nationale dekking te introduceren als bijkomend interconnectieniveau.
480. Conclusie van het Instituut: op basis van bovenstaande argumenten ziet het Instituut de noodzaak in om naast een lokaal en een regionaal interconnectieniveau ook een nationaal interconnectieniveau te introduceren. Dat interconnectieniveau zal worden gedetailleerd in de referentieaanbiedingen BROBA en WBA VDSL2.

### **13. BESLUIT**

481. Het bovenstaande besluit reikt elementen aan die gevolgd moeten worden om het BRUO/BROBA/WBA-referentieaanbod in overeenstemming te brengen met de reglementaire verplichtingen die Belgacom dient na te leven.
482. Het referentieaanbod op grond waarvan dit besluit werd opgesteld, moet integraal worden aangepast aan de opmerkingen in dit besluit. De opgelegde aanpassingen worden van kracht twee weken na publicatie van dit besluit behoudens andersluidende bepalingen in dit besluit bij wijze van afwijking.

### **14. BEROEPSMOGELIJKHEDEN**

483. Overeenkomstig 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 beroep in te stellen bij het hof van beroep van Brussel, 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.

484. Het verzoekschrift wordt ingediend op de griffie van het gerecht in hoger beroep in zoveel exemplaren als er betrokken partijen zijn. Het verzoekschrift bevat op straffe van nietigheid de vermeldingen van 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.

**Axel Desmedt**

Lid van de Raad

**Charles Cuvelliez**

Lid van de Raad

**Catherine Rutten**

Lid van de Raad

**Luc Hindryckx**

Voorzitter van de Raad

## 15. BIJLAGE. AFKORTINGEN

**A**

<b>ADSL</b>	Asymmetric Digital Subscriber Line
<b>ASAM</b>	ATM Subscriber Access Multiplexer ( <i>ATM DSL Access Multiplexer</i> )
<b>ATM</b>	Asynchronous Transfer Mode
<b>APK</b>	SLA « Appointment Kept » ( <i>dienstenniveau-overeenkomst ingesteld door Belgacom. Daarin wordt het aantal bestellingen met bezoek gemeten waarvoor de afspraak is nagekomen</i> )

**B**

<b>B2B</b>	Business-to-Business
<b>B2C</b>	Business-to-Consumer
<b>BAS / BRAS</b>	Broadband (Remote) Access Server
<b>BBN</b>	Backbone Network
<b>BIQ</b>	Belgacom access Installation Quality tool ( <i>fysieke en operationele controletest die wordt uitgevoerd tijdens de installatie of herstelling van een lijn</i> )
<b>BROBA</b>	Belgacom Reference Offer Bitstream Access
<b>BROTSoLL</b>	Belgacom Reference Offer for Terminating Segments of Leased Lines
<b>BRUO</b>	Belgacom Reference Unbundling Offer
<b>BRxx</b>	BRUO, BROBA, BROTSO LL & WBA VDSL2
<b>BW</b>	Bandwidth

**C**

<b>CBR</b>	Constant Bit Rate (ATM)
<b>CID</b>	Circuit Identification ( <i>identificatienummer van de ontbundelde lijn</i> )
<b>CPE</b>	Customer Premises Equipment ( <i>modem</i> )
<b>CSA</b>	Conseil Supérieur de l'Audiovisuel ( <i>regulator van de audiovisuele media van de Franse Gemeenschap in België</i> )
<b>CSD</b>	Customer Support Desk ( <i>technische ondersteuning van Carrier- of Wholesale-klienten bij Belgacom</i> )
<b>CT</b>	Certified Technicians ( <i>door Belgacom erkende technicus die interventies uitvoert voor rekening van een alternatieve operator</i> )

**D**

<b>DHCP</b>	Dynamic Host Configuration Protocol
<b>DSL</b>	Digital Subscriber Line
<b>DSLAM</b>	Digital Subscriber Line Access Multiplexer
<b>DWDM</b>	Dense Wavelength Division Multiplexing
<b>DDR</b>	SLA « Due Date Respected »

*(dienstenniveau-overeenkomst ingesteld door Belgacom. Daarin wordt het aantal bestellingen met/zonder bezoek gemeten waarvoor de laatste aan de OLO gegeven Due Date in acht is genomen)*

**DN** Dial Number (*telefoonnummer*)

## **E**

**E2E** End-to-End

**ERG** Groep van de Europese regulatoren (ERG – *European Regulators Group*)

**ETH** Ethernet

**e-tool** Beveiligde webtool of -toepassing

**e-TS** e-tool TroubleShouting

*(e-tool aan de hand waarvan de alternatieve operator een lijndefect aan Belgacom kan melden)*

**ETSI** European Telecommunications Standard Institute

## **F**

**FAC** Fixed Access Carriers (organisatie)

**FNP** Fixed Number Portability (*nummeroverdraagbaarheid in de vaste telefonie*)

**FTR** First Time Right

**FTTB** Fibre To The Building

**FTFC** Fibre To The Curb / Cabinet

**FTTH** Fiber To The Home

**FTTN** Fiber To The Node

**Full VP** Full Virtual Path

**FUT** Friendly User Test

*(test ingevoerd door Belgacom om de nieuwe OLO's vertrouwd te maken met de middelen en technieken van de referentieaanbiedingen)*

## **G**

**GE** Gigabit Ethernet

**GT&C** Bijlage “General Terms and Conditions”  
*(document dat een bijlage vormt bij de referentieaanbiedingen)*

## **H**

**HDTV** High Definition TV

**HMC** Hourly Man Costs

## **I**

**IEEE** Institute of Electrical and Electronics Engineers

**IP** Internet Protocol

**IPTV** Internet Protocol TeleVision

**IRG** Independent Regulators Group

**ISAM** Intelligent Services Access Manager

**ISDN** Integrated Services Digital Network

**ISLA** Improved Service Level Agreement

*(dienstenniveau-overeenkomst die strikter is dan de “basis”-SLA)*

<b>ISP</b>	Internet Service Provider
<b>ITU</b>	International Telecommunication Union

**K**

<b>Kbps</b>	kilobits per second
<b>KPI</b>	Key Performance Indicator
<b>KVD</b>	Kabelverdelers / Cabines de rue

**L**

<b>LAN</b>	Local Area Network
<b>LDC</b>	Local Distribution Center
<b>LEX</b>	Local EXchange (Belgacomgebouw waarin de interconnectie plaatsvindt tussen het lokale netwerk en het Backbone Network)
<b>LL</b>	Leased Line
<b>LLU</b>	Local Loop Unbundling (ontbundeling van het aansluitnetwerk)

**M**

<b>MAC</b>	Media Access Control
<b>MB</b>	Document "Main Body" (hoofddocument van de referentieaanbiedingen)
<b>Mbps</b>	Megabits per second
<b>MDF</b>	Main Distribution Frame (verdelers die zich in de LEX bevinden en waarop het aansluitnetwerk uitkomt)
<b>MNP</b>	Mobile Number Portability (nummeroverdraagbaarheid in de mobiele telefonie)
<b>MPLS</b>	Multi-Protocol Label Switching (netwerkprotocol via pakkettschakeling, doorgaans gebruikt in Ethernet/IP-netwerken)

**N**

<b>NGA</b>	Next Generation Access
<b>NGN</b>	Next Generation Network
<b>NP</b>	Number Portability (nummeroverdraagbaarheid in de telefonie)
<b>NTP</b>	Network Termination Point (verwijst doorgaans naar de aansluitdoos die Belgacom bij de eindklant heeft geïnstalleerd)

**O**

<b>OC</b>	Open Calendar (nieuw systeem voor de bestelling van BRUO-, BROBA- en WBA VDSL2-lijnen)
<b>OAL</b>	OLO Access Line (interconnectieverbinding tussen de apparatuur van Belgacom en die van de alternatieve operator. Doorgaans wordt gesproken van NNI – Network-to-Network Interconnection)
<b>OAM</b>	Operations, Administration, and Maintenance
<b>ODF</b>	Optical Distribution Frame
<b>OLO</b>	Other Licensed Operator (alternatieve operator)
<b>OSS</b>	Operational Support System

<b>P</b>	
<b>P&amp;B</b>	“Pricing & Billing”-bijlage (document dat een bijlage vormt bij de referentieaanbiedingen)
<b>P&amp;O</b>	“Planning & Operations”-bijlage (document dat een bijlage vormt bij de referentieaanbiedingen)
<b>PCR</b>	Peak Cell Rate
<b>P2P</b>	Point-to-Point Telecommunication
<b>POI</b>	Point of Interconnection
<b>PON</b>	Passive Optical Network
<b>PoP</b>	Point of Presence
<b>POTS</b>	Plain Old Telephone Network
<b>PPP</b>	Point-to-Point Protocol
<b>PSTN</b>	Public Switched Telephone Network
<b>PTP</b>	Point to Point Network
<b>Q</b>	
<b>QoS</b>	Quality of Service
<b>R</b>	
<b>RC</b>	Raw Copper (soort van BRUO-verbinding. De alternatieve operator is de enige gebruiker van het koperpaar in tegenstelling tot het type Shared Pair)
<b>ReADSL</b>	Reach Extended ADSL
<b>ROP</b>	Remote Optical Platform
<b>S</b>	
<b>SA</b>	SLA « Slot Availability »
<b>SC</b>	Street Cabinet (KVD)
<b>SCR</b>	Sustainable Cell Rate
<b>SDH</b>	Synchronous Digital Hierarchy
<b>SDLC</b>	Software Development Life Cycle
<b>SDSL</b>	Symmetric DSL
<b>SDTV</b>	Standard Definition TV
<b>SELT</b>	Single-Ended Line Testing for DSL lines
<b>SLA</b>	Service Level Agreement
<b>SLU / SLLU</b>	Sub-Loop (Local) unbundling
<b>SMTp</b>	Simple Mail Transfer Protocol
<b>SMS</b>	Short Message Service
<b>SNA</b>	Small Network Adaptation
<b>SRD</b>	Service Requested Date
<b>SP</b>	Shared Pair (soort van BRUO-verbinding. De alternatieve operator exploiteert de bovenste frequentieband voor de datadienst en Belgacom exploiteert de onderste frequentieband voor de spraakdienst)
<b>STM</b>	Synchronous Transport Module (ATM)
<b>T</b>	

**TT** Trouble Ticket  
(*ticket dat een alternatieve operator aanmaakt in de e-TS-applicatie om aan Belgacom een defect op een lijn te signaleren*)

**U**

**UBR** Unspecified Bit Rate  
**UIT** Internationale Telecommunicatie Unie

**V**

**VBR** Variable Bit Rate  
**VBR-nrt** Variable Bit Rate non real-time  
**VBR-rt** Variable Bit Rate real time  
**VC** Virtual Circuit  
Virtual Connection  
**VDSL** Very High Rate DSL  
**VLAN** Virtual LAN  
**VPLS** Virtual private LAN service  
**VoB** Voice over Broadband  
**VOD** Video-On-Demand  
**VoIP** Voice over IP  
**VP** Virtual Path  
**VRM** Vlaamse Regulator voor de Media  
(*regulator van de audiovisuele media van de Vlaamse Gemeenschap in België*)

**W**

**WACC** Weighted Average cost of capital  
**WAN** Wide Area Network  
**WBA** Wholesale Broadband Access  
**WBT** Wholesale Breedband Toegang  
**WD** Working Days  
(*werkdagen*)  
**WDM** Wavelength Division Multiplexing  
**WLR** Wholesale Line Rental  
**wov** Without Voice  
**wv** With Voice

**X**

**XML** eXtensible Markup Language