

**Besluit van de Raad van het BIPT
van 25 oktober 2022
betreffende
de herziening van de SLA's en de
compensatieberekening binnen de BRUO, Bitstream
xDSL en Bitstream Fiber GPON referentieaanbiedingen
van Proximus**

INHOUDSOPGAVE

1.	Inleiding	4
1.1.	Notatie en terminologie	4
2.	Juridische basis	5
3.	Procedure	8
3.1.	Nationale raadpleging	8
3.2.	Samenwerking met de mediaregulatoren	8
3.3.	Europese raadpleging	9
4.	Introductie tot de SLA's, compensatieberekening en onderliggende technologieën	11
4.1.	Terminologie	11
4.2.	Algemene reacties	11
4.3.	Kenmerken van de onderliggende technologie op de processen	15
5.	Herziening van de SLA's en de bijhorende compensatie	20
5.1.	De SLA "First Time Right"	20
5.2.	De Basic SLA Repair	38
5.3.	De ISLA Premium en Enhanced Repair	43
5.4.	De SLA Interface Availability	48
5.5.	De SLA Useless End-User Visit (Provisioning en Repair)	51
5.6.	De SLA Wrongful Repair Request	53
5.7.	De SLA Appointment Kept	57
5.8.	De SLA Technically Executed	63
5.9.	De SLA Slot Availability	65
6.	Herziening van de compensatieberekening	67
6.1.	Introductie	67
6.2.	Analyse	68
6.3.	Conclusie	71
7.	Andere punten	72
8.	Besluit, inwerkingtreding, beroepsmogelijkheden en handtekeningen	74
8.1.	Besluit en inwerkingtreding	74
8.2.	Beroepsmogelijkheden	75
8.3.	Ondertekening	75
	Bijlage I. Simulatie van de "First Time Right" SLA compensatie	76

Deel I. Juridische en methodische aspecten

1. Inleiding

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

1.1. Notatie en terminologie

5. Met betrekking tot de verwijzingen in dit besluit naar de artikelen en delen van het BRUO en Bitstream xDSL referentieaanbod van Proximus verwijst dit besluit de lezer naar de versie van het BRUO en Bitstream xDSL referentieaanbod van 17 juni 2020¹, dewelke werd goedgekeurd in het Besluit van de Raad van het BIPT van 25 maart 2020 met betrekking tot het referentieaanbod van Proximus voor ontbundelde- en bitstreamtoegang tot het koperen aansluitnetwerk.
6. Met betrekking tot de verwijzingen in dit besluit naar de artikelen en delen van het Bitstream GPON referentieaanbod van Proximus verwijst dit besluit de lezer naar de versie van het Bitstream GPON referentieaanbod van 03 juli 2020², dewelke werd goedgekeurd in het Besluit van de Raad van het BIPT van 28 april 2020 betreffende de analyse van het referentieaanbod van Proximus voor bitstreamtoegang tot het glasvezelaansluitnetwerk.

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

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

2. Juridische basis

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

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

³ Overeenkomstig artikel 58 – 62 van de wet van 13 juni 2005.

⁴ Art. 6 samenwerkingsakkoord: "De regulerende instantie die de ontwerpbeslissing had voorgelegd, staat in voor de verdere uitvoering van de beslissing van de CRC. Deze regulerende instantie informeert de andere regulerende instanties die zijn opgesomd in artikel 2, 2^o, van dit samenwerkingsakkoord over de maatregelen die genomen werden ter uitvoering van de beslissing van de CRC."

⁵ Brussel, 7 mei 2009, 2008/AR/787, punt 265.

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

Het BIPT kan op elk moment verplichten om het referentieaanbod te wijzigen of bijkomende elementen te publiceren meer bepaald om rekening te houden met de evolutie van de aanbiedingen van de operator met een sterke machtspositie en de verzoeken van de alternatieve operatoren, op voorwaarde dat deze verzoeken gerechtvaardigd en evenredig zijn. »⁶

13. Proximus moet voorzien in een voldoende hoge mate van wholesale dienstverlening (door middel van Service Level Agreements) teneinde het risico te beperken dat het zijn wholesaleklanten zou discrimineren ten voordele van de eigen retailafdeling. De details betreffende de kwaliteitsniveaus, inclusief compensaties, moeten vastgelegd worden in het referentieaanbod overeenkomstig bijlage I "Beschrijving van het referentieaanbod" van het CRC besluit van 29 juni 2018.
14. Overeenkomstig het CRC besluit van 29 juni 2018 moet Proximus bovendien elk redelijk verzoek om een bepaald niveau van dienstverlening inwilligen met inachtneming van de meest strikte criteria.⁷
15. De verplichting tot het handhaven van SLA's is noodzakelijk om te kunnen verzekeren dat alternatieve operatoren een goede dienstkwaliteit kunnen leveren aan hun eindklanten. Het is nuttig om er hier aan te herinneren dat het niveau inzake efficiëntie van de alternatieve operatoren rechtstreeks afhankelijk is van de kwaliteit van de operationele processen van de wholesaleaanbiedingen. De kwaliteit van de diensten die Proximus levert is immers rechtstreeks waarneembaar door de klant zelf, waarbij deze laatste de geleverde kwaliteit echter toeschrijft aan de operator die hij gekozen heeft. De goede reputatie van de alternatieve operator is dus vaak rechtstreeks afhankelijk hiervan.⁸
16. Het onderstaande schema geeft een overzicht van de verschillende operationele stappen die kunnen voorkomen in de relatie tussen de begunstigde en Proximus en waarvoor telkens een SLA toepasselijk kan zijn.



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

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

⁶ Overeenkomstig §2152 van het CRC besluit van 29 juni 2018.

⁷ Overeenkomstig §2059 van het CRC besluit van 29 juni 2018.

⁸ Overeenkomstig §2060 van het CRC besluit van 29 juni 2018.

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

3. Procedure

3.1. Nationale raadpleging

19. Overeenkomstig artikel 19 van de wet van 17 januari 2003 biedt de Raad van het BIPT elke persoon die rechtstreeks en persoonlijk bij een besluit betrokken is, de gelegenheid om vooraf gehoord te worden. Het BIPT mag overigens, op niet-discriminerende wijze, elke vorm van onderzoek en van openbare raadpleging organiseren (artikel 14 van de wet van 17 januari 2003).
20. Artikel 140 van de wet van 13 juni 2005 verplicht het BIPT om een openbare raadpleging te houden "wanneer een ontwerpbesluit van het BIPT aanzienlijke gevolgen zou kunnen hebben voor een relevante markt".
21. De nationale raadpleging van 20 juli 2021 tot en met 1 oktober 2021.
22. Het BIPT heeft bijdragen ontvangen vanwege de volgende actoren:
 - edpnet;
 - Proximus

3.2. Samenwerking met de mediaregulatoren

23. Artikel 3 van het samenwerkingsakkoord⁹ voorziet in de raadpleging door een reguleringsinstantie van de andere reguleringsinstanties voor elk ontwerpbesluit betreffende de elektronische-communicatienetwerken.
24. De geraadpleegde reguleringsinstanties beschikken over een termijn van 14 kalenderdagen om hun opmerkingen mee te delen aan de reguleringsinstantie die het ontwerp heeft voorgelegd. Binnen die termijn kan elk van de geraadpleegde reguleringsinstanties ook vragen om het ontwerpbesluit aanhangig te maken bij de CRC. De betrokken reguleringsinstantie neemt de opmerkingen in aanmerking die de andere regulerende instanties eraan bezorgd hebben en bezorgt de gewijzigde ontwerpbeslissing aan de andere regulerende instanties. Deze laatste beschikken dan over een termijn van 7 kalenderdagen waarbinnen zij kunnen vragen dat de gewijzigde ontwerpbeslissing aanhangig wordt gemaakt bij de CRC.
25. Een ontwerpbesluit is aan de mediaregulatoren meegedeeld op 10 augustus 2022.

⁹ Samenwerkingsakkoord van 17 november 2006 tussen de Federale Staat, de Vlaamse Gemeenschap, de Franstalige (sic) Gemeenschap en de Duitstalige Gemeenschap betreffende het wederzijds consulteren bij het opstellen van regelgeving inzake elektronische-communicatienetwerken, het uitwisselen van informatie en de uitoefening van de bevoegdheden met betrekking tot elektronische-communicatienetwerken door de regulerende instanties bevoegd voor telecommunicatie of radio-omroep en televisie, M.B., 28 december 2006, 75371 (hierna het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006).

26. De mediaregulatoren hebben geen opmerkingen bij het ontwerpbesluit¹⁰.

3.3. Europese raadpleging

27. Artikel 141 van de wet van 13 juni 2005 legt de voorwaarden en regels vast die van toepassing zijn inzake raadpleging door het BIPT van de Europese Commissie, BEREC en de nationale regelgevende instanties (NRI's) van de andere lidstaten.
28. In toepassing van deze bepalingen heeft het BIPT zijn ontwerpbesluit op 19 september 2022 aan de Europese Commissie genotificeerd. Het ontwerpbesluit is geregistreerd onder de code BE/2022/2398.
29. De Europese Commissie heeft aan het BIPT een verzoek om informatie verstuurd op 27 september 2022. Het BIPT heeft daarop geantwoord op 30 september 2022.
30. De Europese Commissie heeft haar advies verstrekt op 13 oktober 2022 en heeft geen opmerkingen.

¹⁰ Zie de brief van de CSA van 14 september 2022, de brief van de VRM van 30 augustus 2022 en de brief van de Medienrat van 14 september 2022.

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

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

4.1. Terminologie

31. Zoals in §2054-2059 van het CRC besluit van 29 juni 2018 wordt aangegeven, dienen de verschillende operationele stappen die kunnen voorkomen in de relatie tussen de begunstigde en de SMP-operator voorzien te worden van passende service level agreements (SLA).
32. Een **Service level Agreement (SLA)** omvat meestal volgende elementen:
 - Eén of meer kwaliteitsdoelstellingen van de dienstverlening: Service Level Objective(s) (SLO);
 - Criteria van toepasbaarheid: in welke omstandigheden kan deze SLA worden toegepast;
 - Prestatie-indicatoren: de Key Performance Indicators (KPI) als controlemechanisme voor de SLO('s) ;
 - De aan de SLA gekoppelde toepasselijke compensaties¹¹.
33. De **Service Level Objective (SLO)** is de doelstelling die moet behaald worden in het kader van de dienstverlening in kwestie. Deze wordt vastgelegd aan de hand van een doelwaarde (bijv. een tijdelijke waarde – timer). Aan de SLO kan ook een tolerantie-index (bijv. 80%) gekoppeld worden om te bepalen in hoeveel procent van de gevallen deze SLO moet worden gerealiseerd.
34. Een SLA gedefinieerd aan de hand van één enkele doelstelling (SLO) wordt in dit document aangeduid als "**Enkelvoudige SLA**". In sommige situaties worden meerdere SLO's gebruikt voor het definiëren van de SLA. In dit document noemen we dit type SLA een "**Uitgebreide SLA**".

4.2. Algemene reacties

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

¹¹ En regels voor de toepasselijkheid en beoordeling (van het bedrag) voor deze compensaties

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

38. In zijn reactie op de consultatie, haalt Proximus het belang aan om geen onderscheid te maken tussen de verschillende onderliggende technologieën op het vlak van de SLA definities. De gelijkenissen op zowel op organisatorisch als op operationeel vlak (het zijn dezelfde teams en quasi dezelfde processen die hier bij instaan) rechtvaardigen volgens Proximus een technologie neutrale definitie. Ook de topologie van de verschillende koper- en glasvezelnetwerken rechtvaardigen dit.

39. Proximus haalt verder aan dat de redelijkheid van de voorgestelde aanpassingen aan de SLA definities en compensaties voldoende dient geanalyseerd te worden.

39.1. Zo dient er voldoende rekening worden gehouden met menselijke fouten door de techniekers die de interventies uitvoeren;

Het BIPT gaat hiermee akkoord en zal dit verder bespreken in 5.1 De SLA "First Time Right".

39.2. Ook met de technologische evolutie, zijnde de P2P netwerken en de upgrade naar XGS-PON, dient rekening te worden gehouden;

Volgens het BIPT is het op de ogenblik niet mogelijk om de exacte impact hiervan vast te leggen, maar zal verder in dit besluit een eventuele impact bespreken.

39.3. De impact van steeds frequenter wordende meteorologische verschijnselen (zoals overstromingen en stormen) dient in rekening gebracht te worden;

Het BIPT wijst er op dat onvoorziene omstandigheden geen nieuw gegeven is waar nu (in tegenstelling tot in het verleden) opeens mee moet worden rekening gehouden. Het BIPT verwijst in die zin ook naar de bestaande referentieaanbiedingen van Proximus waar dergelijke situaties reeds vermeld worden.¹²

39.4. Externe invloeden die de interventie door een techniker kunnen vertragen, bijvoorbeeld wanneer deze de techniker in gevaar kunnen brengen (zoals bliksem, hevige windstoten, brand, ...), onvoorziene files (door overstromingen, sneeuw,...) of noodzakelijke voorafgaande autorisaties om de site te betreden, dienen voldoende in rekening genomen worden.

Deze gekende (en mogelijks onvoorziene) omstandigheden zijn een deel van de operationele werkelijkheid om een netwerk uit te baten. Ze zijn in die zin ook niet nieuw en worden (waar gepast) in rekening gebracht door de bestaande algemene

¹² Zo stelt Proximus expliciet in zijn referentieaanbiedingen dat: *"Neither Party will be liable for any delay or failure to fulfil its obligations under the Contract arising from any event beyond its reasonable control. In particular, Proximus shall not be held liable for any delays or shortcomings in the provision of its Bitstream Services whenever these are the result of events or circumstances that are beyond its control, unpredictable or unavoidable, such as [...] cable cuts, power blackouts (including those blackouts arising from the application of a power cut plan drawn up by the authorities), flooding, prolonged frost, fires or storms (all such events being hereafter referred to as "Force Majeure")."*

voorwaarden die in de referentieaanbiedingen van Proximus te vinden zijn¹³ of bij de bepaling van de SLA waarden zelf.

- 39.5. De impact veroorzaakt door derden (zoals de kwaliteit van de adressen en de mogelijke manipulaties door de eindgebruiker aan de binnenhuisbekabeling of (O)NTP/ONT) vallen niet onder de verantwoordelijkheid van Proximus en hebben een negatieve impact op de KPI berekening. De bepaling van de oorzaak (is het een fout of niet van Proximus?) zou een manuele analyse van geval tot geval vergen en zou dus vragen oproepen over de haalbaarheid ervan, ook rekening houdend met het feit dat de oorzaak vaak niet met zekerheid te identificeren.

Het BIPT gaat hiermee akkoord en zal dit verder bespreken in de relevante stukken van dit besluit.

40. Verder maakt Proximus enkele vergelijkingen met de referentieaanbiedingen van de kabeloperatoren. In elke subparagraaf wordt eerst de reactie van Proximus gegeven met vervolgens het antwoord van het BIPT.

- 40.1. Proximus haalt aan dat de fysieke laag van haar koper- en glasvezelnetwerk onder andere passieve elementen bevat, dewelke niet op afstand kunnen beheerd worden. Hetzelfde geldt bij de coaxnetwerken van de kabeloperatoren: ook hier bevat de fysieke laag passieve elementen dewelke niet op afstand kunnen beheerd worden. De fysieke laag van de coaxnetwerken kan dus volgens Proximus niet als voorwendsel dienen om minder strikte SLA's op te leggen bij de kabeloperatoren dan bij Proximus. Ook is volgens Proximus het coaxnetwerk recenter dan het kopernetwerk en is dus minder vatbaar voor incidenten.

Het BIPT kent geen specifieke situatie waar Proximus naar refereert. In het algemeen gebruikt het BIPT steeds dezelfde analysemethodiek en zal het de specifieke eigenschappen van elk netwerk in rekening nemen bij het opleggen van bepaalde verplichtingen. Het BIPT kan zich ook niet scharen achter de stelling dat het coaxnetwerk minder vatbaar zou zijn voor incidenten dan het kopernetwerk. Het BIPT wil hierbij aanhalen dat het coaxnetwerk, in tegenstelling tot het kopernetwerk dat volledig¹⁴ begraven is, voor een groot gedeelte via de façade of luchtlijnen loopt en dus meer aan de open lucht¹⁵ blootgesteld wordt dan het kopernetwerk van Proximus. Ook het feit dat er een groter signaalspectrum wordt verstuurd via het coaxnetwerk speelt een rol op de impact van eventuele negatieve externe factoren.

- 40.2. Proximus brengt aan dat de gereguleerde bitstreamdiensten die zij aanbiedt zijn gebaseerd op Laag 2 van het OSI model, terwijl deze bij de kabeloperatoren gebaseerd zijn op Laag 3. De Laag 2 bitstreamdiensten van Proximus laten een alternatieve operator volledig de controle over de Laag 3, wat dus impliceert dat Proximus minder controle heeft over zijn Laag 2 bitstreamdiensten. Volgens Proximus dient zij in een groot aantal gevallen een techniker uit te sturen om het probleem te onderzoeken, terwijl de kabeloperatoren meer controles op afstand zouden kunnen doen. Dit alles

¹³ Idem.

¹⁴ Tot in de LEX/LDC/KVDs, waar ze bovengronds uitkomen om verbonden te worden op een patchbord.

¹⁵ Met alle gevolgen van dien, zoals kans op corrosie of op beschadiging..

impliceert dat de SLA's bij Proximus minder strikt moeten zijn dan deze bij de kabeloperatoren.

Ten eerste is dit volgens het BIPT een te nauwe vergelijking. Een SLA is op meer gebaseerd dan enkel het technische Laag 2/Laag 3 aspect. Proximus focust zich nu enkel op één welbepaald technisch aspect, wat een te beperkt verhaal is. Zo is het bij de coaxoperatoren bijvoorbeeld niet mogelijk om een end-2-end test uit te voeren omdat de bi-directionele versterkers niet intelligent zijn. Dit is maar 1 voorbeeld waarom een vergelijking tussen beide netwerken niet 1-op-1 te maken is. Verder vermeldt het BIPT dat het coax netwerk bij Telenet gedeeltelijk op laag 2¹⁶ werkt, dit in tegenstelling tot het netwerk van VOO. Desondanks is het verschil in SLA Repair tussen Telenet en VOO SA enkel te wijten aan organisatorische omstandigheden om een afspraak te kunnen inboeken.¹⁷

Ten tweede zal de SLA Repair (in de referentieaanbiedingen van Proximus en de kabeloperatoren) pas starten bij de ingave van een ticket door de begunstigde operator. Dit houdt in dat de begunstigde operator steeds probeert te achterhalen of het probleem daadwerkelijk onder de verantwoordelijkheid van de netwerkoperator valt. Indien hij dit niet zou doen, kan immers een Wrongful Repair Request aangerekend worden. Het BIPT begrijpt dan ook niet goed wat Proximus bedoelt met haar stelling dat Proximus minder controle heeft over zijn Laag 2 bitstreamdiensten en hoe dit een invloed zou hebben op de verschillende SLA's. Dit zou enkel impliceren dat de begunstigde operatoren bij Laag 2 bitstreamdiensten ook de juiste tools moeten krijgen om zoveel als mogelijk Wrongful Repair Requests te kunnen vermijden.

Ten derde hoeft een potentieel "snellere" detectie van het probleem daarom niet te betekenen dat het probleem ook sneller zal opgelost worden (en dus een striktere SLA zou rechtvaardigen): de context van een gedeeld medium bij de kabeloperatoren speelt hierin een belangrijke rol.

- 40.3. De "network repair", waarbij een reparatie dient te gebeuren hogerop in het distributiedeel van het netwerk, is inbegrepen in de verschillende reparatie SLA's bij Proximus, maar is uitgesloten bij de SLA's van de kabeloperatoren.

Het BIPT volgt de redenering van Proximus en zal dit verder behandelen in "5.2 De Basic SLA Repair" en "5.3 De ISLA Premium en Enhanced Repair".

- 40.4. Proximus voert aan dat bij zowel het koper- als het glasvezelnetwerk, er zeer vaak manuele interventies noodzakelijk zijn op het niveau van de introductiekabel, naast de jumpering/patching activiteiten. Bij de coaxnetwerken, is er quasi geen enkele interventie noodzakelijk op het niveau van de introductiekabel. Volgens Proximus gebeuren er vaak "remote" installaties op de coax-netwerken, waarbij geen enkele manuele activiteit aan de tap dient te gebeuren, deze dus minder complex zijn en bijgevolg een striktere "First Time Right" SLA moeten krijgen.

Het BIPT volgt deze stelling niet: de enige SLA die het BIPT heeft bepaald in de coax referentieaanbiedingen is gericht op de "Single Visit/Dual Visit" installatiemethode,

¹⁶ Zo verloopt het verkeer tussen de modem en CMTS via BSoD dat op laag 2 werkt.

¹⁷ Zie §385 van het CRC besluit van 25 maart 2021 betreffende de referentieaanbiedingen van Telenet voor toegang tot het televisieaanbod in het tweetalig gebied Brussel Hoofdstad en voor toegang tot het breedbandaanbod

waar een techniek van de coaxoperator steeds een manuele activiteit moet verrichten aan de tap van de eindklant. Proximus maakt een vergelijking tussen verschillende installatiemethodes die niet correct is.

- 40.5. Proximus concludeert, alle bovenstaande argumenten in acht nemende, dat de SLA's die aan Proximus worden opgelegd niet voldoen aan het principe van de proportionaliteit. De SLA's zijn te strikt, wanneer wordt gekeken naar de eigen interne SLA's die Proximus voor zichzelf heeft opgelegd en de SLA's die aan de kabeloperatoren werden opgelegd. De SLA's die bij de kabeloperatoren werden opgelegd werden gedefinieerd op basis van hun werkelijke wholesale performantie. Aan de andere kant, vormde de conformiteit van de referentieaanbiedingen het startpunt voor het besluit van het BIPT van 25 maart 2021, terwijl Proximus reeds aan al haar verplichtingen uit de marktanalyse van 29 juni 2018 voldoet.

Het BIPT herhaalt dat in het algemeen, het steeds de specifieke eigenschappen van elk netwerk in rekening neemt bij het opleggen van bepaalde verplichtingen en dezelfde analysemethodiek volgt. In de eerder vermelde tegenargumenten wordt reeds aangetoond waarom een 1-op-1 vergelijking tussen het koper/glasvezelnetwerk van Proximus en de coaxnetwerken niet kan gemaakt worden. Het BIPT zal dit ook verder in de specifieke behandeling van de SLA's verder bespreken.

- 40.6. Proximus verwijst naar §2 van dit besluit, waarin wordt uitgelegd dat het addendumvoorstel van Proximus werd voorgelegd aan de sector en zo als basis diende voor dit besluit. Dit is in contrast met de gevolgde procedure bij de kabeloperatoren, waar de opmerkingen van de begunstigde operatoren op de achtergrond zouden zijn beland.

Ook hier volgt het BIPT het punt niet dat Proximus wil maken. In beide gevallen werd een consultatie gehouden waarbij elke partij haar argumenten kon indienen op het desbetreffende ontwerpbesluit. In de CRC Besluiten van 25 maart 2021 betreffende de goedkeuring van de referentieaanbiedingen van de kabeloperatoren werd de relevante argumentatie van de begunstigde operatoren steeds geanalyseerd en besproken. Het BIPT gaat dan ook niet akkoord met de bewering van Proximus dat de opmerkingen van de begunstigde operatoren op de achtergrond zouden zijn beland, aangezien het finale besluit vol staat met deze opmerkingen.¹⁸

4.3. Kenmerken van de onderliggende technologie op de processen

41. In het "SLA Review" addendum stelt Proximus een aantal aanpassingen voor aan de verschillende SLA's uit de BRUO, Bitstream xDSL en Bitstream GPON referentieaanbiedingen. Deze voorgestelde aanpassingen gaan uit van een "technologie neutrale" definitie, waarbij er geen onderscheid meer wordt gemaakt tussen de SLA's op het kopernetwerk en het glasvezelnetwerk.
42. Vanuit een operationeel standpunt is het begrijpelijk om dit onderscheid niet meer te maken. Zo wordt bijvoorbeeld de rapportering eenvoudiger om op te stellen en te controleren.

¹⁸ Het BIPT wil hierbij vermelden dat bij het CRC besluit van 25 maart 2021 betreffende de referentieaanbiedingen van Telenet, het ontwerpbesluit voorgelegd ter consultatie 69 pagina's telt en het uiteindelijke besluit 116 pagina's, grotendeels te wijten aan het behandelen van de argumentatie.

43. Er zijn echter wel verschillen die voortvloeien uit het verschil in technologie en dan voornamelijk door het verschil in de gekozen topologie voor elk individueel netwerk. Het BIPT zal nu de relevante verschillen bespreken tussen de Bitstream xDSL en Bitstream GPON diensten.

44. Het BIPT ziet voornamelijk een verschil in topologie:

44.1. De feeder kabels of voedingskabels van het kopernetwerk zijn aan de ene kant geconnecteerd op het "main distribution frame" (of MDF) in de lokale exchange (of LEX) en aan de andere kant op een gelijkaardig distributie frame in de kabelverdelers (of KVD)¹⁹. Vanuit de KVD vertrekt dan de koperdistributiekabel, waarop een individueel koperpaar (ook introkabel of dropkabel genoemd) naar het "network termination point" (of NTP) binnen in de wooneenheid wordt gelast. Op deze NTP wordt vervolgens de modem/router geconnecteerd.

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

Een techniker van Proximus die een installatie of een reparatie op het kopernetwerk dient uit te voeren bij een eindklant, dient dus rekening te houden met volgende elementen²⁰:

- De koper feeder kabels tussen de MDF in de LEX en de KVD, inclusief de connectie ervan op de distributiefames indien de KVD nog niet uitgebreid is met een ROP;
- De koperdistributiekabel en de individuele introkoperkabel tussen de KVD/ROP en de NTP bij de eindgebruiker thuis, inclusief de connectie ervan;
- De NTP en de modem/router.

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

44.2. In het PON-netwerk (of « Point-to-Multipoint » / P2MP) van Proximus, verbindt²¹ een glasvezel feeder kabel de Optical Line Terminal (of OLT) in de LEX met splitters. Via het achterliggende glasvezel distributienetwerk zijn de splitters verbonden met het Distribution Termination Point (of DTP). Hier wordt de verbinding naar de eindgebruiker gemaakt via een gelaste glasvezelkabel (of dropkabel) naar een Optical Network

¹⁹ Er bestaat ook de mogelijkheid dat de eindgebruiker rechtstreeks via een koperpaar aangesloten is op de MDF van de LEX (dus zonder tussenkomst van een KVD), maar dit is een minderheid van de aansluitingen en wordt dus buiten beschouwen gehouden.

²⁰ Het BIPT bedoelt hiermee dat de techniker van Proximus met deze elementen in aanraking komt tijdens de installatie of reparatie, maar daarvoor vallen deze elementen niet noodzakelijk onder de bevoegdheid van Proximus. Zo kan de modem/router bijvoorbeeld door de OLO voorzien worden en niet door Proximus.

²¹ Alle verbindingen tot en met de ONTP zijn gelaste verbindingen.

Termination Point (of ONTP) in de woning van de eindgebruiker. Binnen de woning wordt de ONTP vervolgens verbonden met de Optical Network Terminal (of ONT) door middel van een glasvezelkabel met connectoren. Deze ONT heeft de functie van een modem en zet het optische signaal om in een elektrisch signaal, dewelke dan wordt doorgestuurd naar een CPE met routerfunctie.

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

Een techniker van Proximus die een installatie of een reparatie op het glasvezelnetwerk dient uit te voeren bij een eindklant, dient dus rekening te houden met volgende elementen²²:

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

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

44.3. Proximus richtte in 2021 twee joint-ventures op om de uitrol van glasvezel in België te versnellen: Fiberklaar in Vlaanderen en Unifiber in Wallonië. Deze joint-ventures zullen vanaf 2022 een point-to-point (P2P) glasvezelnetwerk uitrollen, waarbij Proximus de actieve laag en de joint-ventures de passieve laag zullen beheren. In deze topologie, zal elke individuele glasvezelverbinding naar een wooneenheid fysisch kunnen ontbundeld worden in een Point-of-Presence (of "PoP"). In deze context moet worden opgemerkt dat Proximus ook van plan is een dergelijke joint-venture in de Duitstalige Gemeenschap op te richten om daar glasvezeldekking te voorzien.

Proximus zal als klant van deze joint-ventures, een passief ontbundeld product afnemen om op deze wijze een wholesale Bitstream product aan te bieden aan haar eigen wholesale klanten.

Een techniker van Proximus die een installatie of een reparatie op dit glasvezelnetwerk dient uit te voeren bij een eindklant, komt dus niet rechtstreeks in contact met de glasvezelkabels die liggen tussen de PoP en de ONTP bij de eindklant. Proximus zal in deze context wel verantwoordelijk worden voor de installatie van de ONT.

²² Idem.

Net zoals op het PON-netwerk van Proximus, dienen ook hier configuratiehandelingen te gebeuren aan onder andere de OLTs van Proximus in de PoPs en aan de ONT bij de eindklant thuis.

45. De voornaamste verschillen die het BIPT opmerkt zijn:

45.1. Aangaande de configuratiehandelingen, ziet het BIPT geen verschil tussen deze die dienen te gebeuren op de lijnkaarten in de LEX voor kopernetwerkdiensten en deze die dienen te gebeuren op de OLTs in de LEX voor glasvezeldiensten: quasi identieke parameters dienen ingevuld te worden (zoals bijvoorbeeld op welke VLAN de trafiek van de eindgebruiker moet vervoerd worden). Volgens het BIPT is er dus een zelfde graad van potentiële problemen die op deze elementen kunnen voorvallen.

Een verschil is wel dat voor glasvezeldiensten, de ONT volledig onder de verantwoordelijkheid valt van Proximus, terwijl dit voor de modem bij koperdiensten niet helemaal het geval is. Bij koperdiensten heeft de begunstigde operator de keuze om een eigen OLO modem te installeren bij de eindklant, die niet onder de verantwoordelijkheid van Proximus valt (met andere woorden, de begunstigde operator dient deze te configureren)²³. Het configureren van een ONT zorgt dus voor een bijkomend element waar tijdens de installatie een potentieel probleem kan optreden.

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

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

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

Specifiek aan het point-to-point glasvezelnetwerk van de twee joint-ventures van Proximus, dient opgemerkt te worden dat een techniek²⁴ hier wel een patching activiteit moet uitvoeren bij een installatie, wat niet noodzakelijk is bij een installatie van een eindklant op het eigen PON-netwerk. Deze patching activiteiten zijn gelijkaardig aan deze op het kopernetwerk.

²³ Bij een Proximus CPE, zoals de NGHGW+/B-box 3V+, is Proximus verantwoordelijk voor het onderhouden van de firmware.

²⁴ De juiste modaliteiten over de uitvoering van deze patching activiteiten dienen nog geanalyseerd te worden binnen het kader van de referentieaanbiedingen van de joint-ventures.

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

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

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

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

5.1. De SLA "First Time Right"

5.1.1. Introductie

48. De SLA "First Time Right" (FTR) meet de kwaliteit van de installatie door een Proximus techniker. Indien een begunstigde operator binnen de 14 kalenderdagen na oplevering van de installatie een incident meldt en indien dit incident zich bevindt op het toegangsnetwerk van Proximus en onder de verantwoordelijkheid valt van Proximus of een derde partij die voor Proximus werkt, wordt deze installatie beschouwd als een "Non-First Time Right" installatie en wordt deze in rekening genomen voor deze SLA.

49. In het besluit van het BIPT van 25 maart 2020 betreffende de analyse van het referentieaanbod van Proximus voor ontbundelde- en bitstreamtoegang tot het koperen aansluitnetwerk²⁵ (hierna het BIPT besluit van 25 maart 2020), werd deze SLA als volgt aangepast:

% FTR	Toepasselijke Lijnen
98 %	<ul style="list-style-type: none"> Installations with customer visit²⁶ Installations with customer visit splicing included²⁷
95 %	<ul style="list-style-type: none"> Installations without customer visit except incidents located at introduction box or NTP²⁸

Tabel 1: SLA FTR definitie binnen BRUO & Bitstream xDSL

50. Samenvattend, ging het BIPT akkoord met Proximus om de problemen aan de introduction box of de NTP uit te sluiten uit de definitie van de SLA²⁹ daar het volgens het BIPT de verantwoordelijkheid is van de begunstigde operator om de eindklant voldoende te ondervragen over de huidige status van deze elementen.

51. Het BIPT ging daarnaast akkoord met het voorstel van Proximus voor een SLA niveau³⁰ van 95% aangaande de installaties zonder klantenbezoek, maar ging niet akkoord met het voorstel voor een SLA niveau van 95% aangaande de installaties met klantenbezoek. Het

²⁵ BRUO en Bitstream xDSL respectievelijk.

²⁶ Vrije vertaling: "Installaties met klantenbezoek"

²⁷ Vrije vertaling: "Installaties met klantenbezoek inclusief splicing"

²⁸ Vrije vertaling: "Installaties zonder klantenbezoek, uitgezonderd incidenten aan de introbox of de NTP"

²⁹ Problemen aan de introduction box of de NTP bij "without visit" installaties werden al uitgesloten uit het 98% SLA FTR niveau in het Besluit van de Raad van het BIPT van 10 december 2013 betreffende de herziening van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2.

³⁰ Proximus stelde een gezamenlijk SLA niveau voor van 95%, onafhankelijk van de onderliggende technologie.

niveau voor deze installaties bleef ongewijzigd, totdat, zoals ook staat in §74 van het besluit van 25 maart 2020, het BIPT een grondige herziening zou uitvoeren van deze SLA.

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

% FTR	Toepasselijke Lijnen
95 %	<ul style="list-style-type: none"> • Installations with customer visit³¹ • Installations with customer visit splicing included³²

Tabel 2: SLA FTR definitie binnen Bitstream Fiber GPON

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

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

% FTR	Toepasselijke Lijnen
95 %	<ul style="list-style-type: none"> • Installations with customer visit • Installations with customer visit splicing included • Installations without customer visit except incidents located at introduction box or NTP • Installations Remote ³³

Tabel 3: Voorstel van aanpassing van de SLA FTR definitie

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

56. Proximus haalt in haar reactie op het ontwerpbesluit aan dat een SLA niveau van 95% al ambitieus is voor een nieuwe technologie, ook wanneer Proximus bitstreamdiensten zal aanbieden op de P2P netwerken van haar joint-ventures (zie §44.3).

³¹ Vrije vertaling: "Installaties met klantenbezoek"

³² Vrije vertaling: "Installaties met klantenbezoek inclusief splicing"

³³ Vrije vertaling: "Installaties op afstand"

5.1.2. Analyse aangaande het niveau van de SLA

Aangaande de "with visit" installaties

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

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

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

Proximus merkt op dat, wanneer er bitstream diensten worden opgeleverd via het P2P netwerk van haar joint-ventures, de techniekers ook op glasvezel patching operaties zullen moeten uitvoeren. Volgens Proximus, moet het BIPT met deze bijkomende manuele handelingen rekening houden in dit besluit.

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

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

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

In tegenstelling tot de installaties uitgevoerd binnen de retail context, wordt in wholesale niet de hele bitstream dienst getest. Wholesale installaties worden door de Proximus techniker getest met een specifieke test modem, dewelke dus niet bij de

eindklant blijft staan (in tegenstelling tot retail installaties, waarbij de hele dienstverlening wordt getest, met de modem die de eindklant zelf ook gebruikt).

58.2. Op het P2MP glasvezelnetwerk, wordt na de installatie van de ONTP de "Betty" test uitgevoerd, waarbij de fysieke laag wordt getest door het sturen en ontvangen van lichtpulsen over de glasvezellijn. Na de installatie van de ONT, wordt ook de actieve laag geverifieerd aan de hand van een reeks representatieve parameters zoals de "OLT operational state", de "transmit optical power", de "optical loss", ...

Op het P2P glasvezelnetwerk zal deze "Betty" test niet mogelijk zijn. Volgens Proximus zal dit een bijkomend risico inhouden in het behalen van de FTR SLA.

59. Edpnet vraagt in haar reactie of een Proximus werknemer een werkorder voor een installatie positief³⁴ kan afsluiten zonder dat de end-to-end testen werden doorlopen of wanneer de end-to-end testen een mogelijks probleem hebben gedetecteerd.

60. Het BIPT heeft deze vraag gesteld aan Proximus. Proximus bevestigt 3 mogelijke scenario's en heeft de statistieken voor het 2^e semester van 2021 toegevoegd:

- Scenario 1: Werkorder afsluitcode "TEST OK" ([70-80] %)

De end-to-end testen werden succesvol uitgevoerd.

- Scenario 2: Werkorder afsluitcode "TEST NOK" ([10-20] %)

De end-to-end testen werden niet succesvol uitgevoerd. In dit scenario wordt het technieker werkorder afgesloten, maar wordt een nieuw werkorder, voor een andere interventiedienst, opgestart om de installatie te verder af te werken.

- Scenario 3: Werkorder afsluitcode "NO TEST" ([0-10] %)

De end-to-end testen konden niet uitgevoerd worden omwille van IT problemen of omwille van onbeschikbaarheid van het mobiele netwerk.

Proximus haalt verder nog aan dat er toch redenen kunnen zijn dat een technieker, na een negatief testresultaat, het werkorder afsluit met "TEST OK". Zo kan de technieker beslissen dat het testresultaat binnen een aanvaardbare marge ligt of dat het testresultaat foutief is omwille van een programmeerfout in de testapplicatie.

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

62. Wat deze opmerking betreft, herhaalt het BIPT hetgeen het reeds vermeldde in de §§372-373 van het Besluit van de Raad van het BIPT van 10 december 2013 betreffende de herziening van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2. Hierin erkent het

³⁴ Positief betekent in deze zin dat er geen problemen werden opgemerkt.

BIPT dat een hoog niveau aangaande het aantal correcte installaties noodzakelijk is voor een begunstigde operator. De uitvoering van testen voor validatie van de lijn tijdens de installatie met bezoek door de technicus bij de eindklant, zoals hierboven beschreven, zou het mogelijk kunnen maken om aanspraak te maken op een succespercentage van de installaties van 100%. Toch blijft er, en vooral omdat de alternatieve operator 14 kalenderdagen de tijd heeft om een defect aan de lijn te melden, onzekerheid over de oorsprong van het probleem wanneer een repair-ticket wordt geopend door de alternatieve operator. Zo kunnen bijvoorbeeld externe factoren, ongerelateerd aan de installatie³⁵ (en waarvoor Proximus dus niet kan voor verantwoordelijk geacht worden), problemen veroorzaken bij de lijn die net werd opgeleverd door Proximus. Voor deze onzekerheid dient een correctie toegekend te worden.

63. Het BIPT gaat akkoord dat door het realiseren van deze end-to-end testen de kans op een "non-first time right" wordt verminderd. Echter, tijdens deze end-to-end testen wordt de kwaliteit van de bitstreamdiensten zelf niet geverifieerd daar dit een verantwoordelijkheid is van de begunstigde operator. Het BIPT blijft dus bij haar standpunt dat een 100% FTR SLA niet gepast is.
64. Proximus herhaalt in haar reactie haar eerder standpunt dat een 100% FTR SLA niet mogelijk is, daar er rekening dient gehouden te worden met onder andere, een marge voor menselijke fouten, het feit dat een techniek van Proximus de volledige bitstream dienst niet kan testen, het feit dat de uitvoering van de testen uit §58 niet mogelijk zijn door de onbeschikbaarheid van het mobiele netwerk, onvoorspelbare degradaties van het netwerk die plaatsvinden na de installatie en de opgave van verkeerde adressen³⁶.
65. Edpnet herhaalt in haar reactie haar eis dat een SLA FTR niveau van 100% moet opgelegd worden voor alle "with visit" installaties, op zowel het koper- als het glasvezelnetwerk, omdat de Proximus techniek nu over meer en betere informatie beschikt dan in 2013 het geval was, wat tot minder "non-FTR" installaties moet leiden.
66. Het BIPT blijft bij haar standpunt dat een SLA FTR niveau van 100% niet redelijk is. De argumentatie die hierboven werd uitgeschreven blijft geldig. Het BIPT kan begrijpen dat de Proximus techniek nu over meer en betere informatie beschikt, maar zelf als zou dit kunnen leiden tot een reductie van het aantal "non-FTR" installaties, zorgt dit niet voor een volledige eliminatie van de factoren die een "non-FTR" installatie veroorzaken, zoals menselijke fouten en andere externe factoren, waarover Proximus geen invloed over heeft.
67. Edpnet vraagt verder in haar reactie dat zij toegang zouden krijgen tot de resultaten van de end-to-end testen die de techniekers hebben uitgevoerd. Daar er geen bilaterale discussies werden gevoerd tussen edpnet en Proximus aangaande dit punt, zal het BIPT hierover een operationele werkvergadering opzetten. Deze problematiek zal dan ook buiten dit besluit besproken worden.

³⁵ Bijvoorbeeld slecht contact veroorzaakt door weersomstandigheden, (onbewuste) beschadiging van de NTP door de eindklant, onduidelijk adres opgegeven door de begunstigde operator (bv. in appartementen) ...

³⁶ Hoewel Proximus geen specifieke cijfers hieromtrent kan geven, bevestigen zij wel dat deze problematiek bij MDUs optreedt, bij zowel koper als glasvezel. Volgens Proximus heeft ook haar eigen retailafdeling hiermee te maken, maar vermoedelijk in mindere mate omwille van de dichtere interactie die zij heeft met haar nieuwe klanten. Proximus haalt nog aan dat ze recent een IT aanpassing hebben doorgevoerd, waarbij de techniekers in sommige gevallen zelf de juiste UTAC/UNI kunnen selecteren.

68. Het BIPT stelt verder vast dat de huidige situatie aangaande "with visit" installaties ongewijzigd is gebleven ten opzichte van de situatie beschreven in het Besluit uit 2013, waar de huidige SLA FTR van 98% uit voortvloeide. De situatie op het glasvezelnetwerk is quasi identiek doordat ook hier end-to-end testen worden uitgevoerd, waarbij zowel de fysieke laag als de actieve laag worden geverifieerd en waarbij dezelfde onzekerheid bestaat aangaande de fysieke laag (of zelfs minder, daar het glasvezelnetwerk beduidend nieuwer en robuuster voor externe storingen moet zijn dan het kopernetwerk).
69. Proximus is het in haar reactie niet eens met deze stelling en verwijst onder andere naar:
- 69.1. een verhoging van de frequentie van bepaalde meteorologische gebeurtenissen die een directe impact hebben op het FTR percentage, evenals de veroudering van het kopernetwerk;
 - 69.2. de toename van het digitale contact tussen de eindklant en de begunstigde operator, dewelke een negatieve impact hebben op de kwaliteit van de ingediende informatie aan Proximus (specifiek de adressen) en het FTR percentage ook negatief beïnvloeden;
 - 69.3. een verhoogd aantal installaties door de Certified Technicians en installaties met splicing ten opzichte van de situatie in 2013;
 - 69.4. toekomstige nieuwigheden, zoals de uitrol van XGS-PON³⁷ en het P2P netwerk van de joint-ventures³⁸.
70. Ook edpnet is het niet eens met de stelling van het BIPT. Volgens edpnet geeft het BIPT geen enkele motivatie waarom een foutenmarge van 2% gerechtvaardigd is en vraagt uitdrukkelijk om dit te motiveren op basis van feiten en gegevens.
71. Na analyse van de brutogegevens van Proximus, merkt het BIPT een significant verschil op tussen de "with visit" installaties en de "with visit splicing included" installaties op het kopernetwerk, waar de eerste een FTR percentage van ongeveer [90-100]% heeft, maar deze laatste slechts een FTR percentage van ongeveer [80-90]% heeft. Het verschil hiertussen zou enkel maar mogen te verklaren zijn door de splicing activiteit, die een bijkomende stap (en bijkomende onzekerheid) introduceert. Proximus bevestigt dat splicing activiteiten complexere handelingen omvatten dan een gewone installatie en dat deze nog gevoeliger zijn voor vochtigheid. De gerapporteerde problemen geven echter niet onmiddellijk een duidelijk beeld waarom "with visit splicing included" installaties een lager FTR percentage zouden hebben. De overgrote meerderheid van de gerapporteerde problemen zijn immers gerelateerd ofwel aan jumpering activiteiten in de KVD of LEX (dit verschil zou niet disproportioneel hoger mogen zijn voor installaties met splicing) ofwel aan de introkabel/NTP/splitter³⁹.
72. Het BIPT heeft hierover bijkomende informatie gevraagd aan Proximus. Proximus bevestigt nogmaals dat splicing activiteiten complexere activiteiten zijn ten opzichte van andere installatieactiviteiten, maar haalt ook aan dat splicing techniekers een zeldzaam beroep vormen binnen Proximus. Dit type techniekers schoolt zich vaak om naar elektriciens, waardoor

³⁷ Hiervoor dienen de techniekers nieuwe competenties aan te leren.

³⁸ Hiervoor dienen de techniekers patching operaties uit te voeren en is er geen "Betty" test meer mogelijk (zie §58.2).

³⁹ Proximus groepeert de problemen aan de introkabel, NTP en splitter in dezelfde categorie, waardoor er geen onderscheid kan worden gemaakt tussen deze 3 mogelijkheden.

nieuwe techniekers moeten aangetrokken worden, die dan intern moeten opgeleid worden tot splicing techniek. Door het lagere volume aan wholesale bestellingen (in vergelijking met retail bestellingen) komen deze splicing techniekers ook minder vaak in aanraking hiermee, waardoor zij de bijkomende activiteiten die specifiek in een wholesale context moeten uitgevoerd worden (zoals het gebruik van een testmodem) slechts enkele malen per jaar moeten uitvoeren, wat de kans op fouten zou vergroten. In haar reactie op de consultatie verwijst Proximus nog naar de specifieke wereld van de splicing techniekers, dewelke sterk wordt geïmpacteerd door de onvoorspelbaarheid van weersomstandigheden (zoals bijvoorbeeld vriesweer⁴⁰ dewelke hun activiteiten sterk bemoeilijken). Deze splicing techniekers worden door hun specifieke kennis vaak ingezet bij grote reparatiewerken na schade, ten nadele van hun provisioning activiteiten. Splicing techniekers zouden over het algemeen ook een sterk verloop kennen naar andere professionele beroepen, waardoor nieuwe splicing techniekers quasi continu dienen opgeleid te worden. Volgens Proximus zorgt deze instabiliteit dat het niet mogelijk is om positief te antwoorden op een FTR verplichting van 98% voor installaties met splicing activiteiten.

73. Edpnet verwijst in haar reactie naar haar schrijven van 23/02/2021 waarin zij het structureel probleem bij de uitvoering van SNA werken aanklagen. Het BIPT heeft begrip voor deze problematiek. Echter kan het BIPT geen discriminatie vaststellen tussen retail- en wholesale bestellingen. Het enige verschil op niveau van de processen (zie §72) is dat de splicing techniekers bij wholesale bestellingen een testmodem zouden moeten gebruiken en dat het gebruik hiervan niet ingeburgerd zou zijn. Het BIPT vraagt aan Proximus om hier uitdrukkelijk tijdens de opleiding van de splicing techniekers aandacht aan te schenken.
74. Op het glasvezelnetwerk stelt het BIPT een FTR percentage vast van **[90-100]%** voor "with visit" installaties. Dit percentage is vergelijkbaar met het FTR percentage voor "remote" installaties bij glasvezel, terwijl er ongeveer evenveel installaties van beide types in de onderzochte periode hebben plaatsgevonden. Het BIPT stelt vast dat de overgrote meerderheid van gerapporteerde problemen te wijten zijn aan problemen met de fysieke laag van de glasvezelverbinding, dewelke zijn opgetreden na de installatie. Dit verklaart dan ook waarom er quasi geen verschil is tussen het FTR percentage van de "remote" installaties en de "with visit" installaties.
75. Het BIPT heeft hierover meer informatie opgevraagd aan Proximus. Proximus specificeert dat deze gerapporteerde problemen voornamelijk gerelateerd zijn aan de glasvezelverbinding tussen de ONTP en de ONT en aan de ONT/ONTP zelf. Bij appartementsgebouwen kan dit ook gerelateerd zijn aan de verticale bekabeling⁴¹ in de gemeenschappelijke ruimtes, zoals bijvoorbeeld in de technische schacht waarin de glasvezelverbindingen worden geplaatst. Proximus haalt als voornaamste redenen voor deze problemen aan dat onder andere techniekers het werkorder te vroeg in het proces afsluiten, alvorens de end-to-end test met de ONT werd uitgevoerd, dat de ONTP/ONT/glasvezelbekabeling werd beschadigd door de eindklant of dat de eindklant de ONT meeneemt naar zijn nieuwe woonplaats⁴².

⁴⁰ Het BIPT merkt op dat veranderende meteorologische omstandigheden in deze zin ook een positieve impact kunnen hebben op de activiteiten van de techniekers gezien het aan te nemen valt dat dergelijk weer juist minder zal voorkomen.

⁴¹ Proximus haalt in haar reactie op het ontwerpbesluit nog verder aan dat op het glasvezelnetwerk, de verticale bekabeling binnen appartementsgebouwen door Proximus worden geïnstalleerd, in tegenstelling tot het kopernetwerk. Dit introduceert een bijkomende onzekerheid die niet op het kopernetwerk bestaat.

⁴² Edpnet haalt aan dat het meenemen van de ONT door de eindgebruiker niet relevant is bij een "with visit" installatie.

76. De bovenstaande verklaringen bij zowel glasvezel- als koperinstallaties wijzen er volgens het BIPT op dat er een bepaalde marge moet behouden blijven voor onvoorziene omstandigheden, waaronder menselijke fouten, die buiten de bevoegdheid en controle van Proximus vallen. Het BIPT benadrukt wel dat het verwacht dat Proximus blijvend aandacht schenkt aan het verbeteren van de opleidingen aan haar techniekers, daar, zoals Proximus hier zelf op wijst, een deel van de vermelde oorzaken hierdoor zou kunnen verminderen.
77. In onderstaande tabel, wordt per 2 maanden het behaalde FTR percentage uit de dataopvraging samengevat:

	11/2019-12/2019	01/2020-02/2020	03/2020-04/2020	05/2020-06/2020	07/2020-08/2020	09/2020-10/2020
With visit	[90-100]%	[90-100]%	[90-100]%	[90-100]%	[90-100]%	[90-100]%
With visit splicing included	[90-100]%	[80-90]%	[90-100]%	[80-90]%	[80-90]%	[90-100]%
Beide samen	[90-100]%	[90-100]%	[90-100]%	[90-100]%	[90-100]%	[90-100]%

Het BIPT stelt vast dat het voorgestelde SLA niveau van 98% nooit werd behaald, zowel niet individueel als samengeteld. De behaalde KPI "with visit" installaties lijkt stabiel rond de [90-100]%, maar bij de "with visit splicing included" installaties vinden er wel sterke schommelingen plaats tot [0-10]%. Het significante verschil tussen de behaalde KPI's voor deze 2 installatiemethodes en de veronderstellingen uit §72 tonen volgens het BIPT aan dat het aangewezen lijkt om een afzonderlijk en lager SLA niveau op te leggen voor de "with visit splicing included" installaties dan voor de "with visit" installaties.

78. Uit de bi-maandelijke KPI rapporten van de volgende maanden, merkt het BIPT een positieve evolutie op, waarbij de behaalde KPI voor beide installatiemethodes samen schommelt tussen de 96% en de 97%, met uitzondering van 01/2021 en 02/2021:

11/2020-12/2020	01/2021-02/2021	03/2021-04/2021	05/2021-06/2021	07/2021-08/2021	09/2021-10/2021	11/2021-12/2021	01/2022-02/2022
96,1%	93,7%	97,2%	97,1%	96,3%	96,3%	96,2%	95,9%

Tabel 4: resultaten van de KPI "First Time Right Installation - BRUO & Bitstream xDSL Visit (whether with splicing or not)"

79. In navolging van de reacties op het ontwerpbesluit, heeft het BIPT aan Proximus alle relevante passages opgevraagd die betrekking hebben op de SLA's die Proximus heeft afgesproken met haar onderaannemers. Het BIPT gaat akkoord met Proximus en edpnet dat de huidige situatie toch verschilt met de situatie ten tijde van het Besluit van 2013 (zie §68). Hiermee rekening houdende, alsook rekening houdende met de vraag van edpnet om het vastleggen van het SLA niveau te baseren op feiten en gegevens, lijkt voor het BIPT gepast om het gebruik van de SLA waarden uit de onderaannemer contracten te gebruiken, zijnde 96% voor de "with visit" installaties en 93% voor de "with visit splicing included" installaties. De voornaamste reden hiervoor is dat deze onderaannemers op non-discriminatoire basis werken en er dus geen verschil zou mogen bestaan tussen de behandeling van een Proximus retail of wholesale bestelling. Het BIPT heeft dit geverifieerd in de onderaannemer contracten van Proximus.
80. Er is echter een klein verschil op niveau van de onderaannemer contracten, daar deze werden afgesproken op organisatieniveau, namelijk een onderaannemer contract voor ACN, dewelke de outdoor splicing activiteiten omvat en een onderaannemer contract voor OST, dewelke de activatie en indoor splicing activiteiten omvat. Volgens Proximus, is er echter een aanzienlijk hoger volume aan activaties dan aan indoor splicing activiteiten, dus is er volgens het BIPT geen impact op de vooropgestelde SLA niveaus wanneer deze worden bepaald op basis van de installatiemethode, en niet op basis van het organisatieniveau van Proximus.
81. Daarnaast gaat het BIPT ervan uit dat Proximus bij de onderhandeling van deze onderaannemercontracten de beste voorwaarden zal trachten te bereiken, zowel op tarifair als kwalitatief niveau, rekening houdende met de situatie op de Belgische telecommarkt. Inboeten op kwaliteit zou kunnen betekenen dat klanten op het koper- en glasvezelnetwerk naar een dienst op het coaxnetwerk uitwijken. Het BIPT wil er ook op wijzen dat alternatieve operatoren die van oordeel zijn dat ze een betere dienstverlening moeten kunnen aanbieden op het niveau van de installatiekwaliteit, ze dit vandaag al kunnen aanbieden door te werken met Certified Technicians⁴³. Hieruit volgt ook dat toekomstige aanpassingen aan de onderaannemercontracten die Proximus onderhandeld heeft en die gerelateerd zijn aan de voorwaarden van deze SLA, aan het BIPT dienen voorgesteld te worden.
82. Aangezien het hoofddoel van het opleggen van een SLA verplichting aan een SMP operator er uit bestaat een niveau van kwaliteit te bereiken voor de klanten van de wholesale operator dat minstens even hoog is als het niveau voor haar eigen retailklanten en gezien de SMP operator een SLA regime heeft afgesproken met haar onderaannemers waarin alle bestellingen op non-discriminatoire wijze worden behandeld, kan ditzelfde SLA regime worden overgenomen binnen de gereguleerde wholesale context.
83. Conclusie:
- 83.1. Volgens het BIPT kan hetzelfde SLA niveau worden gebruikt voor de "with visit" en voor de "with visit including splicing" installaties als wat Proximus heeft afgesproken met haar onderaannemers, zijnde 96% voor de "with visit" installaties en 93% voor de "with visit splicing included" installaties.
- 83.2. Toekomstige aanpassingen aan de onderaannemercontracten die gerelateerd zijn aan de voorwaarden van deze SLA, dienen aan het BIPT voorgesteld te worden.

⁴³ Behalve voor bestellingen waar een splicing activiteit aan de pas komt.

Aangaande de "without visit" installaties"

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

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

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

85. Bij deze installaties wordt dus wel een techniker ingeschakeld die activiteiten dient uit te voeren aan de LEX/KVD/ROP, maar niet bij de eindklant thuis.

86. Proximus preciseert dat ook voor deze installaties een end-to-end test wordt uitgevoerd, maar gezien de techniker zich niet begeeft bij de eindklant, wordt enkel de fysieke laag van het koperpaar getest. Eventuele problemen bij de eindklant thuis of aan de tussenliggende netwerkelementen waarnaar de techniker zich niet begeeft kunnen dus niet opgemerkt worden.

87. Het is op basis van deze situatie waarbij er bijkomende onzekerheid bestaat aangaande de conditie van de koperlijn, dat het BIPT in zijn besluit van 10 december 2013 betreffende de herziening van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 (hierna het BIPT besluit van 10 december 2013) een grotere marge heeft toegestaan op het "First Time Right" percentage voor deze installatiemethode.

88. Sinds dit besluit van 2013 zijn een aantal kenmerken van het installatieproces en de FTR SLA veranderd.

89. In het besluit van het BIPT van 25 maart 2020 aangaande het referentieaanbod van Proximus voor ontbundelde- en bitstreamtoegang tot het koperen aansluitnetwerk heeft het BIPT beslist om één enkele FTR SLA te behouden voor dit installatieproces. De problemen aangaande de introbox en NTP werden uitgesloten uit deze definitie daar volgens het BIPT, de OLO de meest geschikte partij is om de status hiervan na te gaan. Indien er twijfel bestaat langs de kant van de OLO aangaande de status van de NTP/introbox, dient de OLO dit dan ook in te geven tijdens het bestelproces zodat de "without visit" installatiemethode wordt veranderd naar een "with visit" installatiemethode.

90. Edpnet vraagt in zijn reactie op de pre-consultatie dat de NTP en invoerdoos niet mogen uitgesloten worden van de SLA zoals nu bepaald wordt in het besluit van 25 maart 2020.

Edpnet haalt aan dat het nog steeds Proximus is die bepaalt of een bestelling zonder bezoek aan de eindklant mogelijk is en dit desgevallend wijzigt. Hierbij vraagt het om de SLA niveaus te handhaven zoals vastgelegd in het BIPT besluit van 10 december 2013 omdat er geen door Proximus aangebrachte gegevens zouden zijn om de verlaging van het SLA niveau naar 95% te rechtvaardigen. Bovendien zou dit kunnen leiden tot een verslechtering van de dienstverlening.

91. Volgens het BIPT is er momenteel niets gewijzigd waardoor de definitie van deze SLA zou moeten aangepast worden. Edpnet stelt correct dat Proximus (op basis van de eigen interne gegevens) beslist of een "without visit" methode mogelijk is, maar volgens het BIPT blijft het de verantwoordelijkheid van de begunstigde operator om zijn klant te ondervragen of bijvoorbeeld de NTP dient vervangen te worden of niet. Het is enkel de eindklant die op deze vraag kan antwoorden; de gegevens die Proximus bezit waarop een inschatting wordt gemaakt of een "without visit" methode mogelijk is, geven geen zekerheid dat dit een correcte weergave is van de huidige situatie bij de eindklant.
92. Sinds het besluit van 2013, is het aantal "without visit" installaties sterk afgenomen. Dit wordt deels verklaard door de introductie van "remote" installaties die, op het kopernetwerk, het grootste deel van installatiemethodes omvatten. Een andere verklaring is dat door de introductie van het "Certified Technician" proces, de begunstigde operatoren de mogelijkheid hebben om zelf de installatie uit te voeren door hun eigen techniekers. Deze mogelijkheid wordt meer en meer ingeschakeld door de begunstigde operatoren, waardoor er minder vraag is naar "without visit" installaties. Na analyse van de brutogegevens van Proximus, bevestigt het BIPT dat de "without visit" installatiemethode slechts een fractie uitmaakt van de overige installatiemethodes. Doch moet ook voor deze installatiemethode een passende SLA worden voorzien, daar elke installatie omvat moet worden binnen een SLA.
93. Het BIPT merkt verder op dat Proximus voor "without visit"-installaties⁴⁴ slechts een "First Time Right" percentage behaalt van rond de **[80-90]%**. Dit is betrekkelijk minder dan de vooropgestelde SLA in het besluit van 2020 en de vroegere SLA uit het besluit van 10 december 2013 voor dit type van installatie.
94. Het BIPT ziet geen objectieve reden waarom dit percentage zo gedaald zou zijn. Een mogelijke verklaring zou kunnen zijn dat de installaties waarbij geen techniekier dient uitgestuurd te worden (de "remote" installaties) vroeger steeds werden geteld als een "without visit" installatie. Door deze installatie nu afzonderlijk te gaan beschouwen (omdat "remote" installaties nu vaker voorkomen), kan aangenomen worden dat dit een daling van het "first time right" percentage voor de "without visit" installaties veroorzaakt, daar een "remote" installatie een zeer hoog "first time right" percentage kent (zie §110 hieronder).
95. Proximus haalt in haar reactie op het ontwerpbesluit nog aan dat een bijkomende reden voor de afname in het aantal "without visit" installaties de afschaffing van de "overrule"⁴⁵ mogelijkheid binnen MSO zou kunnen zijn.
96. Proximus heeft daarnaast nog bevestigd dat de "without visit" installaties die worden uitgevoerd door haar onderaannemers niet worden omvat in een eigen interne SLA, omdat

⁴⁴ Deze analyse is gebaseerd op de brutogegevens uit de periode oktober 2019 tot en met september 2020.

⁴⁵ Het BIPT verwijst hiervoor naar het Besluit van 25 maart 2020 met betrekking tot het referentieaanbod van Proximus voor ontbundelde- en bitstreamtoegang tot het koperen aansluitnetwerk.

er volgens Proximus geen mogelijkheid tot verbetering kan zijn langs de kant van de technikers en verwijst hiervoor naar de problematiek beschreven in §86.

97. Edpnet vraagt in haar reactie opnieuw om het SLA niveau voor deze installatiemethode te herstellen naar de waarden uit het besluit van het BIPT van 10 december 2013⁴⁶ en gaat niet akkoord met het SLA niveau dat werd opgelegd in het besluit van de Raad van het BIPT van 25 maart 2020 (zie §49). Elke wijziging aan dit SLA niveau moet gebaseerd zijn op feiten en concrete gegevens volgens edpnet. Het BIPT wijst er op dat in het besluit van 25 maart 2020 het SLA niveau voor de "without visit" installatiemethode werd gewijzigd door een wijziging in het MSO systeem, maar dat tevens vermeld was dat een grondigere analyse in een later besluit zou gebeuren. Het BIPT zal deze analyse in dit besluit maken.
98. Het BIPT stelt vast dat uit de bi-maandelijke KPI rapporten beschikbaar op de Proximus website blijkt dat sinds de wijziging van het SLA niveau naar 95% uit het besluit van 25 maart 2020, Proximus dit niveau zeker haalt:

05/2020-06/2020	07/2020-08/2020	09/2020-10/2020	11/2020-12/2020	01/2021-02/2021	03/2021-04/2021	05/2021-06/2021	07/2021-08/2021	09/2021-10/2021	11/2021-12/2021	01/2022-02/2022
96,5%	96,9%	99,5%	99,6%	97,9%	96,2%	95,5%	95,4%	95,8%	96,9%	97,0%

Tabel 5: resultaten van de KPI "First Time Right Installation - BRUO & Bitstream xDSL Remote/No Visit (except incidents located at introduction box or NTP)"

99. Ter verduidelijking herhaalt het BIPT dat deze gerapporteerde KPIs hierboven zowel de remote installaties als de "without visit (met uitsluiting van de incidenten aan de invoerdoos en aan de NTP)" installaties omvatten. Op basis van deze gegevens zou een SLA van 96% redelijk kunnen zijn, gezien Proximus slechts in 3 van 11 KPI rapporten dit niveau niet haalt.
100. Aangezien zowel de remote installaties als de "without visit" installaties omvat zitten in de KPI hieronder en het BIPT in §114.1 een SLA vastlegt van 97% voor remote installaties, kan een afzonderlijk SLA niveau bepaald worden voor de "without visit" installaties, gebruik makende van de desbetreffende volumes.
101. Het BIPT stelt vast dat in de onderzochte periode, er ongeveer 1 "without visit" installatie plaatsvindt voor 12 "remote" installaties op het kopernetwerk, wat dus inderdaad een bevestiging is van de verklaring uit §94 hierboven.
102. Vertrekkende van een SLA niveau van 97% voor de "remote" installaties en 96% voor de "remote" en "without visit" installaties samen, berekent het BIPT een SLA niveau van 84%, via volgende formule:

⁴⁶ Zijnde 98% voor de lijnen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 waarvoor er geen bezoek wordt gebracht aan de eindklant (met uitsluiting van de defecten aan de KVD/LDC, aan de invoerdoos en aan het NTP); En 93% voor alle lijnen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 waarvoor er geen bezoek wordt gebracht aan de eindklant (met inbegrip van alle defecten).

$$1/13 \times 84\% + 12/13 \times 97\% = 96\%$$

103. Dit ligt bovendien in lijn met de vaststelling uit §93 en lijkt dus volgens het BIPT een gepast niveau.

104. Conclusie:

104.1. Het BIPT behoudt de huidige definitie voor de FTR SLA voor installaties "without visit (met uitsluiting van de incidenten aan de invoerdoos en aan de NTP)" en legt een SLA niveau op van 84%.

Aangaande de "remote" installaties

105. De "remote" installaties worden als volgt gedefinieerd in de Bitstream referentieaanbiedingen van Proximus:

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

106. Bij deze installaties hergebruikt Proximus de bestaande lijn en voert dus enkel een heractivatie/herconfiguratie van de DSLAM of OLT uit of andere aan IT gerelateerde aanpassingen. Er wordt geen enkele techniker uitgestuurd om een fysieke activiteit uit te voeren.

107. De installaties zonder tussenkomst van een techniker ("remote" installaties) dienen volgens edpnet niet toegevoegd te worden aan de SLA. Enerzijds hebben volgens hen "remote" installaties reeds een hoog FTR-niveau en anderzijds wordt door de lage prijs van "remote" installaties eveneens het compensatiebedrag naar omlaag gehaald. Edpnet is evenwel akkoord dat een passende SLA bij deze installatiemethode aangewezen is, maar stelt dat het niveau van niet-FTR reeds laag is waardoor het SLA niveau hoger zou moeten zijn.

108. Proximus legt in het antwoord op het dataverzoek uit dat "non-first time right" installaties kunnen veroorzaakt worden door een verkeerde aanpassing aan de DSLAM of OLT, maar dat er eveneens onvoorziene situaties kunnen opduiken op de fysieke laag van het koper- of glasvezelnetwerk van Proximus.

109. Het BIPT is wel van mening dat, door het gebrek aan noodzakelijke fysieke interventies door een techniker, het niveau van "First Time Right" remote installaties hoger mag ingeschat worden dan bij installaties waar er wel fysieke interventies noodzakelijk zijn, doordat deze interventies een bijkomende onzekerheid introduceren in het installatieproces.

110. Het BIPT heeft de brutogegevens van Proximus geanalyseerd en stelt vast dat op het kopernetwerk meer dan [90-100]%⁴⁷ van alle remote installaties zonder enige problemen worden opgeleverd door Proximus. Echter, op het glasvezelnetwerk ligt deze graad rond de [90-100]%. Het BIPT heeft hiervoor een verklaring gevraagd aan Proximus en verwijst voor dit antwoord naar §75, waarin deze al werd besproken. Uit meer recente cijfers van 2021, blijkt dat op het kopernetwerk nog steeds een percentage van [90-100]% wordt gehaald, maar op het glasvezelnetwerk is dit gedaald naar [90-100]%. Samengeteld geeft dit een gezamenlijk behaald percentage van [90-100]%. Dit verschil kan dus wel te wijten zijn aan het gegeven dat op het glasvezelnetwerk Proximus verantwoordelijk is voor de verticale bekabeling binnen appartementsgebouwen en dat de ONT een bijkomend element is dat dient geconfigureerd te worden (zie ook §75).
111. Uit analyse van het BIPT van de brutogegevens blijkt dat
- 111.1. op het glasvezelnetwerk, de meest gerapporteerde foutlocatie gerelateerd is aan de bekabeling na de ONTP of aan de ONT (zie §75), voor zowel de "remote" als de "with visit" installaties. Incidenten aan de configuratie van de lijn, zijn verantwoordelijk voor ongeveer [0-10]% van het niet-behaalde SLA niveau.
- 111.2. op het kopernetwerk de meest voorkomende foutlocaties bij de jumpering in de KVD/ROP/LEX liggen, dewelke volgens Proximus worden veroorzaakt door corrosie, een slecht contact of omdat de jumper werd hergebruikt voor een andere lijn. Incidenten aan de configuratie van de lijn, zijn verantwoordelijk voor ongeveer [0-10]% van het niet-behaalde SLA niveau.
112. Volgens edpnet is in principe een SLA niveau van 100% mogelijk omdat de OLO alles heeft gedaan wat in zijn macht ligt, zodat als er na een "remote" installatie toch een probleem⁴⁸ opduikt, dit dus 100% een Proximus fout is. Het BIPT gaat hier niet helemaal mee akkoord en verwijst naar §66 waarin het BIPT van mening is dat een mate van onzekerheid (waarover Proximus geen controle heeft) moet meegenomen worden in het SLA niveau, waardoor een SLA niveau van 100% niet redelijk is.
113. Het BIPT legt een SLA niveau op van 97% voor alle "remote" installaties, op zowel het koper- als het glasvezelnetwerk, omwille van volgende redenen:
- 113.1. Een SLA niveau van 98% lijkt niet haalbaar voor Proximus. Het BIPT merkt op dat het behaalde percentage op het kopernetwerk sterk de 98% nadert, maar door het grote verschil met de prestaties op het glasvezelnetwerk, meent het BIPT dat Proximus dit SLA niveau in de komende jaren niet zal kunnen behalen.
- 113.2. Volgens het BIPT dient als ondergrens het SLA niveau van 96% van de "with visit" installaties genomen te worden. "With visit" installaties hebben toch een bijkomende mate van onzekerheid door de handelingen van de Proximus techniker, dewelke niet tussenkomt bij "remote" installaties". Daardoor is het volgens het BIPT gerechtvaardigd

⁴⁷ Het BIPT berekende in het ontwerpbesluit een percentage van 99%. Proximus merkte op dat in de periode waarvan de brutogegevens gebruikt werden om dit percentage te bepalen, een uitzonderlijke en eenmalige migratie plaatsvond van ISLA Premium lijnen naar ISLA Enhanced lijnen. Deze periode werd bijgevolg uitgefilterd.

⁴⁸ Edpnet verwijst naar de opgesomde mogelijke problemen in §108.

om een hoger SLA niveau te definiëren voor "remote" installaties dan voor "with visit" installaties.

113.3. Het SLA niveau voor "remote" installaties dient dus hoger dan 96% en lager dan 98% gedefinieerd te worden. Aangezien Proximus vandaag al een niveau van 97% haalt, lijkt dit voor het BIPT een passend niveau.

113.4. Het BIPT overwoog nog om eventueel een niveau van 97.5% op te leggen, maar het BIPT veronderstelt dat naar de toekomst toe, het aandeel "remote" glasvezelinstallaties zal toenemen ten opzichte van het aandeel "remote" koperinstallaties, waardoor het niet gepast is om een hoger SLA niveau te definiëren dan wat Proximus vandaag al haalt, net omdat glasvezelinstallaties een grotere mate van onzekerheid met zich meebrengen (zie §110).

114. Conclusie:

114.1. Volgens het BIPT, is een "First Time Right" percentage van 97% derhalve op zowel het koper- als het glasvezelnetwerk voor remote installaties gepast.

Opstellen van de finale SLA niveaus

115. Het BIPT heeft hierboven de verschillende installatiemethodes op zowel het koper- als het glasvezelnetwerk en hun kenmerken met de impact op de First Time Right SLA beschreven. Samengevat legt het BIPT volgende SLA niveaus op:

115.1. Een percentage van 97% op zowel het koper- als het glasvezelnetwerk voor remote installaties;

115.2. Een percentage van 84% voor "without visit" installaties op het glasvezelnetwerk;

115.3. Een percentage van 93% voor "with visit splicing included" en van 96% voor "with visit" installaties op zowel het koper- als het glasvezelnetwerk;

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

117. Edpnet is in haar reactie op de consultatie niet akkoord met het invoegen van één allesomvattend SLA niveau. Het kwaliteitsniveau van de dienstverlening die Proximus aan de alternatieve operatoren moet bieden is belangrijker dan het eenvoudig kunnen berekenen van een KPI. De schade die Proximus door een slechtere dienstverlening aanricht is vele malen groter dan eender welk compensatiebedrag. Afvlakking van de SLO's staat gelijk met een afzwakking van de dienstverlening aan de alternatieve operatoren en is voor edpnet totaal onaanvaardbaar. Volgens edpnet leidt vereenvoudiging steeds tot afvlakking.

118. In haar ontwerpbesluit had het BIPT voorgesteld om 2 afzonderlijke SLA niveau's te behouden:

- Een SLA niveau voor de "remote" installaties;
- Een SLA niveau voor de overige installatiemethodes ("without visit", "with visit" en "with visit splicing included").

119. Volgens het BIPT was dit gerechtvaardigd omdat de processtappen voor de overige installatiemethodes wel gelijkaardig zijn en omdat bij deze installatiemethodes wel een fysieke activiteit dient uitgevoerd te worden door technische medewerkers, in tegenstelling tot de "remote" installaties.

120. Edpnet is hier niet mee akkoord in haar reactie en haalt aan dat er toch een fundamenteel verschil bestaat tussen een "without visit" installatie en een "with visit splicing included" installatie en dat de processen niet gelijkaardig zijn.

121. Het BIPT heeft deze problematiek verder bestudeerd en komt tot de conclusie dat het inderdaad aangewezen is om de huidige situatie, waarbij elke installatiemethode een afzonderlijk SLA niveau omvat, te behouden, en wel om onderstaande redenen.

121.1. Proximus heeft zelf met haar onderaannemers verschillende SLA's afgesproken enerzijds voor de interventies met splicing buitenshuis en anderzijds voor de activiteiten en interventies met splicing binnenshuis, omdat deze door verschillende interne departementen binnen Proximus worden opgevolgd⁴⁹.

Het feit dat deze installatiemethodes niet door hetzelfde departement worden opgevolgd en het feit dat er toch een duidelijk verschil is qua afgesproken SLA niveau met de onderaannemers, bevestigt de zienswijze van het BIPT dat er effectief te grote operationele verschillen zijn tussen deze installatiemethodes om deze onder hetzelfde SLA niveau onder te brengen.

121.2. Het BIPT verwijst ook naar de brief van edpnet van 24 februari 2021 aangaande problemen met de uitvoering van SNA werken. Proximus stelt zelf bovendien dat splicing activiteiten complexere handelingen omvatten dan gewone installaties (zie §72), wat het BIPT tot dezelfde conclusie doet leiden.

Dit wijst er volgens het BIPT toch ook op dat installaties met splicing werken niet kunnen vergeleken worden met installaties zonder splicing werken, door de complexere handelingen die daarmee gepaard gaan. Bovendien, indien deze installaties niet afzonderlijk gerapporteerd zouden worden, zou het moeilijker zijn voor het BIPT om mogelijke problemen, specifiek aan deze installatiemethode, op te merken.

121.3. Het BIPT heeft de situatie in andere Europese landen verder onderzocht. Zo heeft bijvoorbeeld Nederland⁵⁰ nog steeds meerdere afzonderlijke SLA niveaus per

⁴⁹ Zo worden de activiteiten met outdoor splicing uitgevoerd door het ACN-departement (Access Connectivity) en de indoor splicing en activatie door het OST-departement (On-Site Technical Services).

⁵⁰ Zie het WBA aanbod van KPN wholesale, specifiek de KPI "Leverbetrouwbaarheid" in Annex 3.

installatiemethode en zelfs per technologie en is er in Denemarken⁵¹ 1 SLA niveau van 95%, maar wordt deze wel per technologie opgesplitst.

121.4. In Ierland is er momenteel 1 KPI meting voor "Dead on Arrival" installaties, maar stelde de regulator Comreg recent voor om dit op te splitsen per installatietype⁵², omdat volgens hen "de bestaande gepubliceerde KPI's geen volledige set van noodzakelijke prestatie gegevens bieden en niet alle relevante procespunten monitoren op het juiste niveau van granulariteit".⁵³

Ook het BIPT meent dat er een bepaald niveau van granulariteit moet bestaan aangaande de KPI rapportering en bijgevolg dus ook op het niveau van de SLA bepaling.

121.5. Het BIPT heeft bovendien zelf een simulatie gemaakt (zie Bijlage I. Simulatie van de "First Time Right" SLA compensatie), gebaseerd op de opgevraagde operationele gegevens van Proximus, waarbij het totale compensatiebedrag dat Proximus zou moeten uitkeren aan de begunstigde operatoren wordt berekend voor 4 afzonderlijke SLA niveaus en 1 gemeenschappelijk SLA niveau en komt tot de vaststelling dat deze tweede optie een beduidend lagere compensatie zou opgeleverd hebben.

Hoewel het BIPT erkent dat een SLA regime niet tot doel mag hebben om zoveel mogelijk compensaties te bekomen, zijn de verschillen tussen beide opties zo significant dat het niet redelijk is om dit te negeren.

121.6. Zoals Proximus aangeeft in zijn reactie, heeft het BIPT in de CRC Besluiten van 25 maart 2021 betreffende de goedkeuring van de referentieaanbiedingen van de kabeloperatoren één enkele SLA "First Time Right" opgelegd voor de "Single Visit" installatiemethode. Dit is echter niet vergelijkbaar met de bitstreamaanbiedingen van Proximus aangezien er bij kabel slechts 1 mogelijke installatiemethode⁵⁴ van toepassing is binnen de SLA context.

122. Wegens het bovenstaande is het BIPT van mening dat de voorgestelde vereenvoudiging naar 1 SLA niveau niet opweegt tegen de potentiële nadelen van deze wijziging. Het BIPT legt dus aan Proximus op om 4 afzonderlijke SLA niveaus op te nemen in de Bitstream xDSL en Bitstream GPON referentieaanbiedingen.

⁵¹ TDC, KPI-rapport for Q4 2020 (<https://wholesale.tdc.dk/en/about-us/kpi>)

⁵² Comreg, "Access Products and Services Key Performance Indicator Metrics", April 2021, Annex 2, metric 39, 56 en 65 (<https://www.comreg.ie/media/2021/04/ComReg-2133.pdf>)

⁵³ Comreg, "Access Products and Services Key Performance Indicator Metrics", April 2021, paragraaf 6.15. Vrije vertaling van "This is because the existing published KPIs do not provide a complete set of necessary performance data, and do not monitor all relevant process points to the appropriate level of granularity." (<https://www.comreg.ie/media/2021/04/ComReg-2133.pdf>). Ook de Europese Commissie had hierop geen commentaar (zie Case IE/2022/2369) en verwijst specifiek naar het voorstel van ComReg om bepaalde KPI's op te splitsen, zoals bijvoorbeeld een onderscheid tussen provisioning KPI's met en zonder fysieke interventie van een techniker.

⁵⁴ De reden waarom er bij VOO NV en Brut el  sprake is van "Single Visit/Dual Visit" installaties, is omdat er qua operationele handelingen geen enkel verschil is tussen deze 2 installatiemethodes en dus geen reden is om afzonderlijke SLA niveaus op te leggen. Het verschil is namelijk dat bij een Dual Visit installatie, de techniker van de SMP operator bij de eindklant moet binnen gaan, omdat de tap anders niet toegankelijk is, maar voor beide installatiemethodes, zal de techniker steeds dezelfde handelingen dienen uit te voeren.

5.1.3. Analyse aangaande de compensatie van de SLA

123. Aangezien het BIPT een verschillend SLA niveau heeft bepaald voor elk van de 4 verschillende installatiemethodes, dient er nu voor elk SLA niveau een compensatiebedrag bepaald te worden.
124. Het BIPT acht het gepast om voor elk compensatiebedrag te vertrekken van het activatietarief van de relevante installatiemethode voor Bitstream VDSL2 without voice en Bitstream GPON en van beide tarieven een gewogen gemiddelde te maken, gebaseerd op het aantal uitgevoerde installaties in de onderzochte periode. Aangezien het hier dus een gewogen gemiddelde betreft gebaseerd op het aantal uitgevoerde installaties (dewelke kunnen wijzigen in de tijd), dient Proximus jaarlijks hiervan een herberekening uit te voeren.
125. Proximus stelt in zijn reactie gekant te zijn tegen een jaarlijkse aanpassing. Het BIPT verwijst naar §144 en verder waar het BIPT dit beargumenteerd.
126. Het BIPT berekent zo volgende compensaties:

	Compensatiebedrag
Remote	4,60 EUR
Without Visit	78,15 EUR
With Visit	132,62 EUR
With Visit Splicing included	132,62 EUR

5.1.4. Conclusie

127. De FTR SLA en bijhorende compensatiebedragen dienen als volgt aangepast te worden. Hierbij worden de compensatiebedragen elk jaar op 1 januari aangepast naargelang van de evolutie van het aantal koper- en glasvezelinstallaties op het moment van herziening. Proximus dient een voorstel voor de aanpassing van deze compensaties ten minste een maand op voorhand (dus voor 1 december) aan het BIPT te bezorgen.

% FTR	Toepasselijke Lijnen	Compensatie
97%	Installations remote	4,60 EUR
96%	Installations with customer visit	132,62 EUR
93%	Installations with customer visit splicing included	132,62 EUR
84%	Installations without customer visit except incidents located at introduction box or NTP	78,15 EUR

Tabel 6: SLA FTR definitie met compensatie

5.2. De Basic SLA Repair

5.2.1. Introductie

128. De Basic SLA Repair meet de uitvoeringstijd van een reparatie door een Proximus techniker. Enkel reparaties waarvan de locatie van het onderliggende probleem zich bevindt binnen de verantwoordelijkheid van Proximus worden in rekening genomen voor deze SLA.
129. Proximus wijst er op dat de verantwoordelijkheid van Proximus bepaald wordt op basis van de plaats van de fout en niet zozeer op de oorzaak aangezien die niet steeds gekend is. Bovendien worden alle teams die betrokken zijn bij de reparatie van een lijn (zowel technikers als bv. helpdeskmedewerkers) meegenomen in de berekening van de KPI.
130. In het besluit van de Raad van het BIPT van 25 maart 2020 betreffende de analyse van het referentiaanbod van Proximus voor ontbundelde- en bitstreamtoegang tot het koperen aansluitnetwerk en in het besluit van de Raad van het BIPT van 28 april 2020 betreffende de analyse van het referentiaanbod van Proximus voor bitstreamtoegang tot het glasvezelaansluitnetwerk, werd deze SLA als volgt aangepast:

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

Tabel 7: Basic SLA Repair definitie binnen BRUO, Bitstream xDSL en Bitstream Fiber GPON

131. In de huidige referentiebiedingen wordt een compensatie voorzien van 150% van de dagelijkse rental fee. Proximus stelt in haar addendum nu voor om dit aan te passen naar een forfaitair bedrag van 0,79 EUR per werkdag ongeacht de onderliggende fysieke laag. Dit bedrag werd bepaald op basis van de dagelijkse rental fee⁵⁵ van VDSL2 without voice.
132. Proximus stelt eveneens voor om enkel nog een compensatie te voorzien voor de hoogste timer, in plaats van voor elke individuele timer.

5.2.2. Analyse

Aangaande de SLA-niveaus

133. In zijn consultatiereactie haalt Proximus aan dat de SLA-niveaus voor haar strikter zijn dan de SLA-niveaus die gehanteerd worden bij de kabelnetwerken. Nochtans meent Proximus dat dit omgekeerd zou moeten zijn omdat de kabeloperatoren een dienst aanbieden op Laag 3 wat hen zou toelaten om hun netwerk beter te controleren.

⁵⁵ Deze berekening van Proximus is inclusief de maandelijkse toeslag voor de uitvoering van SNA's, zoals het BIPT voorstelde in het Besluit van 30 juni 2020 betreffende de herziening van de enige heffingen. Dit besluit werd op dit punt vernietigd door het Marktenhof op 23 december 2020.

134. Het BIPT verwijst hiervoor naar haar reactie in §40.1 en §40.2 waaruit blijkt dat de SLA-niveaus van de kabeloperatoren en deze van de bitstreamdiensten van Proximus niet zomaar met elkaar vergeleken kunnen worden.

Aangaande de context van de Basic SLA Repair

135. Proximus verwijst in zijn reactie naar het referentieaanbod van de kabeloperatoren waar de "netwerk repair" is uitgesloten van de Basic SLA Repair⁵⁶ en stelt dat deze bij Proximus inbegrepen is waardoor de SLA van Proximus veel strikter is.
136. Het BIPT erkent dat het niet noodzakelijk is om de Basic SLA Repair te laten gelden waar niet alleen de klant van de begunstigde operator geïmpacteerd is, maar ook alle andere klanten aangesloten op een gemeenschappelijk segment van het feeder/distributie gedeelte⁵⁷ van het eigen PON glasvezelnetwerk van Proximus, zonder onderscheid of ze klant zijn bij de begunstigde operator, andere begunstigde operatoren of Proximus zelf. Bij deze types van impact bij meerdere klanten heeft Proximus er immers alle belang bij om de schade zelf zo snel mogelijk te herstellen. Omwille van de niet-discriminerende natuur van deze "network repair", staat het BIPT toe dat voor deze gevallen geen SLA gedefinieerd wordt.
137. Het BIPT wil wel specificeren dat problemen gerelateerd aan de specifieke situatie bij de eindgebruiker van de begunstigde operator (zoals bijvoorbeeld specifieke configuratie instellingen op de OLT) niet uitgesloten worden. Het BIPT wil ook problemen aan de dichtstbijzijnde splitter bij de eindklant niet uitsluiten, daar de potentieel geïmpacteerde klantenbasis te klein is om te spreken van een "netwerk" probleem.
138. Het BIPT zal waakzaam zijn voor eventuele nadelige gevolgen voor de wholesale eindklanten door het uitsluiten van de "network repairs" uit deze SLA en gepast optreden indien nodig.

Aangaande de compensatie per individuele timer

139. Enkele operatoren maken de opmerking dat, doordat Proximus nu voorstelt om enkel nog een compensatie te voorzien voor de hoogste timer, er geen operationele en financiële druk meer is voor Proximus om te voldoen aan de andere timers.
140. Het BIPT gaat hiermee akkoord. Er moet voldoende incentive zijn voor een SMP-operator om te voldoen aan elke timer van een SLA waarvoor een compensatie wordt opgelegd. Proximus kan deze aanpassing dus niet invoeren.
141. Proximus gaat in zijn reactie op de consultatie akkoord hiermee maar haalt aan dat bij tickets die onderhevig zijn aan een compensatie op meerdere niveaus, alleen de compensatie van het hoogste niet bereikte SLA-niveau betaald moet worden om zo een dubbele compensatie te vermijden. Het BIPT gaat hiermee akkoord.

⁵⁶ Zie §276 van het Besluit van de CRC van 25 maart 2021 betreffende de goedkeuring van de referentieaanbiedingen van Telenet: "Het BIPT acht het in het algemeen niet noodzakelijk om een SLA te definiëren voor een netwerk repair gezien Telenet er alle belang bij heeft om een probleem in het netwerk snel op te lossen. Immers bij een netwerk probleem zijn alle aangesloten klanten, zowel wholesale als retail, geïmpacteerd [...]"

⁵⁷ Zie de definitie hiervan in §44.2

Aangaande het compensatiebedrag

142. Orange vindt het compensatiebedrag te laag **[vertrouwelijk]** maar geeft geen argumentatie om dit bedrag te staven.
143. Het BIPT merkt op dat het forfaitaire compensatiebedrag gebaseerd is op het maandelijks tarief van VDSL2 without voice, maar dat het maandelijks tarief voor een glasvezelconnectie hoger ligt. Dit betekent dat het compensatiebedrag voor de glasvezelconnecties naar omlaag wordt bijgesteld. Alhoewel het BIPT niet gekant is tegen een vereenvoudiging naar één enkel compensatiebedrag, is het niet akkoord met dit voorstel van berekening. Het stelt daarom voor om nog steeds één enkel forfaitair compensatiebedrag te gebruiken, maar op basis van een gewogen gemiddelde over het aantal gereguleerde wholesale connecties per type aansluiting⁵⁸ bij Proximus (meer specifiek BRUO, bitstream xDSL en bitstream GPON), op zowel het glasvezelnetwerk als het kopernetwerk. Het compensatiebedrag zal elk jaar op 1 januari aangepast worden naargelang de evolutie van het aantal aansluitingen/profielen op dat moment. Op deze manier wordt rekening gehouden met toekomstige wijzigingen in het type connectie en heeft men toch een slecht één compensatiebedrag. Om deze berekening nog te vereenvoudigen, stelde het BIPT in zijn ontwerpbesluit voor dat enkel de diensten die meer dan 2% van de globale wholesale portefeuille van Proximus uitmaken worden gebruikt in deze berekening.
144. Proximus stelt in zijn reactie gekant te zijn tegen een jaarlijkse aanpassing. Proximus haalt ondermeer aan dat een jaarlijkse herberekening van de compensatiebedragen niet strookt met haar voorstel om de compensatieberekening te vereenvoudigen. Volgens Proximus is een vergelijkbare situatie in de CRC Besluiten van 25 maart 2021 betreffende de goedkeuring van de referentieaanbiedingen van de kabeloperatoren bovendien niet te vinden.
145. Als eerste wil het BIPT aanhalen dat een éénmalige jaarlijkse herberekening van één forfaitair compensatiebedrag reeds een significante simplificatie inhoudt ten opzichte van de vorige situatie, waar de compensatie varieerde naargelang het maandelijks huurtarief van de getroffen lijn. Verder lijkt het voor het BIPT logisch om rekening te houden met de jaarlijkse verdeling van types van wholesalelijnen. Het BIPT verwijst bijvoorbeeld naar de plannen van Proximus om de kopertechnologie uit te faseren wanneer een volledig gebied gedekt wordt door glasvezel⁵⁹. Een dergelijke evolutie is momenteel niet gekend bij de kabeloperatoren. Tenslotte is het niet correct om de compensatie enkel te berekenen op basis van de goedkoopste koperhuurlijnen. Bij de kabeloperatoren werd bij het berekenen van de compensatie, rekening gehouden met het gewogen gemiddelde van alle huurtarieven, terwijl Proximus hier voorstelt om op geen enkele manier rekening te houden met de huurtarieven op glasvezel, dewelke duurder zijn dan de huurtarieven op koper. Dit is volgens het BIPT niet logisch noch billijk, aangezien dezelfde compensatie ook dient betaald te worden op het glasvezelnetwerk. Het BIPT erkent evenwel dat de compensatieberekening zo eenvoudig mogelijk moet zijn en stelt daarom voor om in de berekening van het compensatiebedrag enkel te werken met de huurtarieven van de meest gebruikte lijnprofielen (zie ook §143).
146. Het BIPT kan niet akkoord gaan met de vergelijking die Proximus maakt tussen de jaarlijkse herberekening van de compensatiebedragen en een (jaarlijkse) indexering van de éénmalige tarieven op basis van de gezondheidsindex. Het BIPT verwijst naar §136 van Besluit van de Raad van het BIPT van 30 juni 2020 betreffende de herziening van de enige heffingen ("onetime fees") en de maandelijks huurprijs "ISLA Repair" van de referentieaanbiedingen

⁵⁸ Bij glasvezelconnecties dient er een onderscheid gemaakt te worden tussen de verschillende profielen onderling.

⁵⁹ Zie de Proximus Network transformation outlook 2021-2026

BRUO en Bitstream xDSL van Proximus, waarin er geen toekomstige of jaarlijkse automatische indexering van de enige heffingen wordt ingevoerd, omdat er volgens het BIPT dan geen rekening zou gehouden worden met bijvoorbeeld geplande procesverbeteringen en kostenreducties. Met de jaarlijkse herberekening van de compensatiebedragen wil het BIPT enkel beogen dat de gewichten worden geüpdatet naar de werkelijke situatie op het moment van de herberekening. Een automatische indexering op basis van de gezondheidsindex van de onderliggende tarieven is fundamenteel verschillend omdat volgens het BIPT hierbij ook rekening dient gehouden te worden met procesverbeteringen en kostenreducties.

147. De jaarlijkse herberekening van het bedrag houdt dus simpelweg rekening met de concrete veranderende omstandigheden (evolutie van koper naar glasvezel), zoals die nu op eerder uitzonderlijke wijze op het netwerk van Proximus voorkomen. Hiermee wordt geenszins de contractuele vrijheid van de partijen beknot, die allicht vrij blijven om op bilaterale wijze andere afspraken te maken indien gewenst. Voor alle duidelijkheid wil het BIPT er ook op wijzen dat zowel het CRC besluit van 29 juni 2018⁶⁰ als de BEREC guidelines aangaande de "minimum" criteria voor referentieaanbiedingen⁶¹, stellen dat compensaties voor niet uitvoering van SLA's en de modaliteiten daaromtrent opgenomen moeten worden in een referentieaanbod, waarop de regulator dan het noodzakelijke toezicht houdt.
148. In zijn reactie op het ontwerpbesluit vraagt edpnet om het compensatiebedrag te berekenen op alle diensten, dus ook degene die minder dan 2% uitmaken van de globale wholesaleportefeuille van Proximus omdat dit mogelijk alle glasvezeldiensten zou treffen. Het BIPT wil hierbij herhalen dat de drempel van 2% er gekomen is om weinig gebruikte diensten (zoals ADSL) te weren teneinde de complexiteit te verminderen. Het BIPT heeft dit opnieuw geanalyseerd voor de situatie eind december 2021 en kwam tot de vaststelling dat het GPON profiel Type 2 reeds meer dan 3% uitmaakt van de totale wholesaleportefeuille. Rekening houdend met de stijgende uitrol van glasvezel in de komende jaren verwacht het BIPT dan ook dat dit glasvezelprofiel snel boven de 4% zal uitkomen en dat ook het aandeel van de andere glasvezelprofielen uiteindelijk groter zal worden. De weinig gebruikte diensten bevinden zich reeds onder de 4%. Het Instituut wenst dan ook een drempel te behouden, maar deze op basis van de laatste analyse te verhogen naar 4%.
149. Edpnet stelt voor om een compensatiebedrag per begonnen werkuur in te voeren aangezien de SLA timer ook met uren werkt. Het BIPT volgt deze redenering en meent dat Proximus op deze manier een grotere financiële drijfveer zal hebben om reparaties zo snel mogelijk uit te voeren. Zo zal Proximus zelf potentieel minder compensatie dienen te betalen dan in de huidige regeling, waarbij een compensatiebedrag per begonnen werkdag werd bepaald. Het gewogen gemiddelde dat in §143 berekend wordt, dient dus met 150% te worden vermenigvuldigd en vervolgens te worden gedeeld met het gemiddeld aantal werkuren per maand, zijnde 144⁶².

⁶⁰ Zie bijlage I "Beschrijving van het referentieaanbod" van het CRC besluit van 29 juni 2018.

⁶¹ Zie BEREC Guidelines (BoR(19) 238) on the minimum criteria for a reference offer, sectie 3.3: "*Service level guarantees (SLGs) for ordering, delivery, service (availability) and maintenance (repair), including the amount of compensation payable by one party to another for failure to perform contractual commitments as well as the conditions for eligibility for compensation*" (vrije vertaling: service level guarantees (SLG's) voor bestelling, levering, service (beschikbaarheid) en onderhoud (reparatie), met inbegrip van het bedrag van de compensatie die de ene partij aan de een andere moet betalen wegens niet-nakoming van contractuele verbintenissen, alsmede de voorwaarden om in aanmerking te komen voor compensatie).

⁶² Het BIPT gaat uit van 230 werkdagen per jaar, met 7h30 werkuren per werkdag. Proximus definieert in de referentieaanbiedingen een werkdag van 8h00 tot 16h30 met 1 uur middagpauze. Het BIPT heeft rekening gehouden met de opmerking van Proximus hierover in haar reactie op het ontwerpbesluit en de berekeningswijze aangepast.

150. Proximus vraagt zich af waarom de compensatie geldt per “begonnen” werkuur en niet per “voltooid” werkuur. Het BIPT is van mening dat dit per “begonnen” werkuur moet zijn omdat op deze manier, wanneer het SLA-niveau niet behaald is, een compensatie verschuldigd is vanaf het moment dat de tijdsduur overschreden is.
151. Proximus haalt verder aan dat het aantal werkuren bij een reparatieticket momenteel niet geregistreerd wordt in de systemen van Proximus, maar dat het hiervoor gebruik maakt van een relatieve SLA die in dagen uitgedrukt wordt⁶³. Om dit om te zetten naar een absolute SLA in uren zou een zeer complex en kostelijke aanpassing nodig zijn, wat zou kunnen leiden tot extra fouten bij de compensatieberekening. Bovendien zou dit gezien het lage aantal compensaties niet proportioneel zijn.
152. Het BIPT wijst Proximus er op dat de omzetting van een relatieve SLA naar een SLA met absolute timers er gekomen is op vraag van Proximus zelf bij het opzetten van hun nieuw portaal voor repair (ServiceNow) in 2018 omdat de implementatie van een absolute SLA hierin standaard aanwezig is. Echter, omdat bij de lancering van het portaal in januari 2019 het BIPT nog geen besluit genomen had dat deze nieuwe absolute SLA goedgekeurde, werd tijdelijk een workaround geïmplementeerd om de relatieve SLA te blijven gebruiken.⁶⁴ Dit laatste werd ook bevestigd in de brief van 13 juni 2019 die stelde dat vanaf januari 2020 de absolute SLA's zouden worden geïmplementeerd indien het BIPT tegen dan de goedkeuring gegeven zou hebben.⁶⁵ Het BIPT heeft de nieuwe absolute SLA's goedgekeurd in zijn besluit van 25 maart 2020 met betrekking tot het referentieaanbod van Proximus voor ontbundelde- en bitstreamtoegang tot het koperen aansluitnetwerk. Het BIPT wenst hier te benadrukken dat Proximus geenszins deadlines dient op te leggen aan het BIPT en dat dit dan ook geen reden kan zijn om het gevraagde niet te implementeren. Uit de brief van 14 februari 2022 blijkt dat de absolute SLA's nog steeds niet geïmplementeerd zijn.
153. Uit het voorgaande blijkt dat de implementatie van de absolute SLA's niet disproportioneel is in de zin dat Proximus zelf voor dit systeem gekozen heeft, de functionaliteit reeds standaard aanwezig is in ServiceNow en Proximus zelf de intentie had om dit te implementeren. Het BIPT merkt nog op dat voor de berekening van de KPI reeds per ticket de netto tijdsduur bijgehouden wordt⁶⁶. Het BIPT ziet hierin dan ook geen reden om geen compensatie per uur in te voeren.

⁶³ De SLA Repair zoals nu gedefinieerd is een absolute SLA waarbij het ticket opgelost moet zijn in een vooraf bepaald aantal uren (bv. 10:45 na creatie). Een relatieve SLA daarentegen maakt gebruik van een vast bepaald tijdstip (bv. einde van de werkdag volgend op de creatie).

⁶⁴ Brief van Proximus aan het BIPT van 23 juli 2018 (het BIPT onderlijnt): *"Only the concept of absolute SLAs (absolute = the repair case should be resolved within a predefined number of hours or days) exists as an out-of-the-box functionality in the new repair system. Indeed, the latter doesn't support the stop-clock mechanism for relative SLAs (relative = the repair case should be resolved by a predefined fixed end point, e.g. before the end of the second half working day following the opening of the case). This is the reason why we have converted the relative repair SLAs as set out in the prevailing Basic SLA Annex into absolute SLAs. A workaround to maintain the current relative SLAs in a transitional phase is however foreseen (where needed)."*

⁶⁵ Brief van Proximus aan het BIPT van 13 juni 2019 (het BIPT onderlijnt): *"Il semble en outre utile de rappeler ici que Proximus a lancé fin janvier 2019 son nouveau portail en libre-service (projet « Servicing ») pour les entreprises et opérateurs alternatifs, destiné au support technique lors d'une demande de réparation. Compte tenu de l'absence (prévisible) d'une approbation de l'IBPT à ce moment-là, Proximus a mis en oeuvre pour le Basic SLA le workaround dont il avait été question dans son courrier du 23 juillet 2018 afin d'assurer la continuité dudit SLA sous sa forme relative. A cet égard, Proximus souhaite souligner que le passage du SLA relatif (workaround) au SLA absolu (façon standard de travailler) aura des impacts IT de sorte qu'elle prévoit de passer au SLA absolu à partir de janvier 2020 (en supposant également qu'il y aura une approbation de l'Institut à ce moment-là)."*

⁶⁶ Het BIPT verwijst hiervoor naar het excel-bestand "Bi-monthly Repair SLA data_CONFIDENTIAL.xlsx" dat het BIPT via mail ontvangen heeft van Proximus op 25/03/2021

154. Het BIPT legt bijgevolg een compensatie op per uur, zoals beschreven in §149. In eerste instantie bepaalt het BIPT de compensatie op 0,16 EUR per begonnen werkuur, waarbij momenteel enkel het maandelijkse tarief van VDSL2 without voice⁶⁷ wordt gebruikt. Deze compensatie is geldig tot de eerste volgende jaarlijkse herziening op basis van een gewogen gemiddelde over het aantal gereguleerde wholesale connecties per type aansluiting die meer dan 4% uitmaken van de globale wholesale portefeuille van Proximus.

5.2.3. Conclusie

155. Omwille van de niet-discriminerende natuur van de "network repairs" op een gemeenschappelijk segment van het feeder/distributie gedeelte van het eigen PON glasvezelnetwerk van Proximus, staat het BIPT toe dat voor deze incidenten op het glasvezelnetwerk geen SLA moet worden bepaald.
156. Proximus moet een compensatie voorzien voor elk SLA niveau waarbij alleen de compensatie voor het hoogste niet-bereikte SLA niveau betaald dient te worden.
157. Het forfaitaire compensatiebedrag wordt bepaald door een gewogen gemiddelde te nemen van het maandelijkse huurtarief van alle gereguleerde diensten die meer dan 4% uitmaken van de globale wholesale portefeuille van Proximus. Dit bedrag wordt vermenigvuldigd met 150% en gedeeld door 144, om een compensatiebedrag per begonnen werkuur te verkrijgen. Het compensatiebedrag wordt jaarlijks aangepast op 1 januari volgens de globale wholesale portefeuille van Proximus op dat moment. Proximus dient een voorstel voor de aanpassing van deze compensatie ten minste een maand op voorhand (dus voor 1 december) aan het BIPT te bezorgen.
158. Het BIPT legt een voorlopige compensatie vast van 0,16 EUR per begonnen werkuur. Deze compensatie is geldig tot de eerste volgende jaarlijkse herziening conform §157.

5.3. De ISLA Premium en Enhanced Repair

5.3.1. Introductie

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

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

⁶⁷ Zijnde € 15,4 inclusief de maandelijkse heffing voor SNA.

	<ul style="list-style-type: none"> • 8 Clock Hours (95% of the repair cases resolved) • 48 Clock Hours (98% of the repair cases resolved) 	<ul style="list-style-type: none"> • 10 Working Hours (90% of the repair cases resolved)
--	---	---

Tabel 8: ISLA definities binnen BRUO, Bitstream xDSL en Bitstream Fiber GPON

160. In de huidige referentieaanbiedingen wordt een compensatie voorzien van 50% van de maandelijkse rental fee van de lijn. Proximus stelt in haar addendum nu voor om dit aan te passen naar een forfaitair bedrag van 12,59 EUR voor ISLA Premium en 10,53 EUR voor ISLA Enhanced per repair ticket, ongeacht de onderliggende fysieke laag. Dit bedrag werd bepaald op basis van de maandelijkse rental fee van VDSL2 without voice⁶⁸ inclusief de respectievelijke ISLA toeslag.
161. Proximus stelt eveneens voor om enkel nog een compensatie te voorzien voor de hoogste timer, in plaats van voor elke individuele timer.

5.3.2. Analyse

Aangaande de context van de ISLA Repair

162. Proximus verwijst in zijn reactie naar het referentieaanbod van de kabeloperatoren waar de "network repair" is uitgesloten van de SLA PRO⁶⁹ en stelt dat deze bij Proximus inbegrepen is waardoor de ISLA van Proximus veel strikter is.
163. Het BIPT volgt in deze dezelfde redenering als bij de SLA Repair en staat toe dat bij de ISLA Repair deze reparaties ook worden uitgesloten.⁷⁰
164. Het BIPT wil wel specificeren dat problemen gerelateerd aan de specifieke situatie bij de eindgebruiker van de begunstigde operator (zoals bijvoorbeeld specifieke configuratie instellingen op de OLT) niet uitgesloten worden. Het BIPT wil ook problemen aan de dichtstbijzijnde splitter bij de eindklant niet uitsluiten, daar de potentieel geïmpacteerde klantenbasis te klein is om te spreken van een "network" probleem.
165. Het BIPT zal waakzaam zijn voor eventuele nadelige gevolgen voor de wholesale eindklanten door het uitsluiten van de "network repairs" uit deze SLA en gepast optreden indien nodig.

Aangaande het niveau van de ISLA Enhanced

166. Edpnet vermeldt in zijn reactie dat het SLA niveau van 60% voor ISLA Enhanced weinig ambitieus is. Uit de gepubliceerde KPI's van Proximus blijkt immers dat Proximus dit zonder

⁶⁸ In het addendum werd uitgegaan van een prijs van 15,88 EUR, deze prijs werd echter gewijzigd naar 15,40 EUR naar aanleiding van de herziening van de maandelijkse SNA-toeslag.

⁶⁹ Zie §417 van het Besluit van de CRC van 25 maart 2021 betreffende de goedkeuring van de referentieaanbiedingen van Telenet: "De SLA PRO is enkel van toepassing op reparaties aan de tap en de dropkabel [...]"

⁷⁰ Voor meer detail, zie ook §135 en verder.

problemen aankan. Edpnet stelt voor om net zoals bij de ISLA Premium een SLA niveau van 85% in te voeren.

167. Het BIPT heeft gevraagd aan Proximus om dit SLA niveau te herbekijken. Volgens Proximus zou echter een significante stijging van de SLA niveaus ook een impact hebben op de kost voor deze dienst en zorgt het huidige SLA niveau ervoor dat hiermee een begunstigde operator de equivalente dienst bij Proximus Enterprise kan repliceren, op het stuk aangaande de connectiviteit.
168. Proximus verwijst in zijn reactie ook naar een eerdere verklaring uit 2018, binnen de context van het Bitstream xDSL referentieaanbod, waar Proximus het initiële voorstel voor de ISLA Enhanced verklaarde, aan de hand van historische gegevens en inschatting naar de toekomst toe.
169. Het BIPT had geen opmerkingen geuit in het besluit van 25 maart 2020 bij dit voorstel van Proximus, omdat gebaseerd op de historische gegevens, een SLA niveau van 60% op dat ogenblik redelijk leek. De cijfers uit de KPI rapporten van het afgelopen jaar 2020 bewijzen dat een iets strikter SLA niveau mogelijk is. Zo behaalt Proximus in de eerste 4 maanden van 2020 een reparatieniveau van ongeveer 75% en in de maanden daarna behaalt Proximus een reparatieniveau van minstens 80% à 85%. Een kanttekening hierbij is dat de reparatieaantallen zeer laag zijn, in vergelijking met de reparatieaantallen bij ISLA Premium.
170. Uit de informatie die het BIPT heeft ontvangen, blijkt dat enkele operatoren een deel van hun klantenbasis hebben overgezet van de ISLA Premium naar de ISLA Enhanced dienst. In dit kader dient het BIPT dus toch ook rekening te houden met de stelling dat de reparatieaantallen bij de ISLA Enhanced dienst zullen toenemen, maar omdat de reparatieaantallen bij de ISLA Premium dienst evenredig zullen afnemen, kan wel gesteld worden dat dit geen invloed zal hebben op de kostenbasis voor deze dienst, daar nog altijd quasi dezelfde techniekerteams moeten voorzien worden om deze verbeterde reparatiediensten te kunnen leveren.
171. Het BIPT aanvaardt op dit moment het voorstel van edpnet niet om het laagste SLA niveau op te waarderen naar 85%. Enerzijds omdat zoals vermeld in §167 hierdoor de opgelegde tarieven voor deze dienst mogelijks niet meer in overeenstemming zullen zijn met het te behalen SLA niveau. Anderzijds, zoals reeds gezegd in §169 en §170, is het momenteel door het huidige lage aantal en mogelijke toekomstige stijging niet opportuun om de controle van de kosten in samenhang met het SLA niveau op dit moment uit te voeren. Het BIPT stelt wel voor om dit SLA niveau iets scherper te stellen naar 75%, dewelke een niveau is dat Proximus het afgelopen jaar altijd heeft behaald. Het BIPT zal bij een toekomstige evaluatie van de ISLA Enhanced en ISLA Premiumdiensten zowel de SLA niveaus als de daar bijhorende kosten samen herevalueren.
172. In zijn reactie gaat Proximus niet akkoord met het herzien van het eerste SLA niveau van ISLA Enhanced naar 75%. Ze maakt hierbij de vergelijking met het lagere SLA niveau opgelegd aan Telenet in het kader van de SLA Pro. Daarnaast meent ze dat indien het SLA niveau verhoogd wordt als blijkt dat ze eenvoudig behaald kan worden, dit dan ook moet gelden in de omgekeerde zin, nl. verlaagd wanneer ze niet behaald kan worden, waarbij ze verwijst naar de SLA First Time Right.
173. Het BIPT wil hierbij opmerken dat initieel bij het bepalen van het SLA niveau, het BIPT geen verdere opmerkingen (zie §169 hierboven) had op het voorstel van Proximus (zijnde 60%

voor het laagste niveau) omdat het voorstel gebaseerd was op historische gegevens en inschatting naar de toekomst. Aangezien deze dienst nog niet werd afgenomen, waren er nog geen concrete gegevens beschikbaar. Door de verscheidenheid aan algemene opmerkingen op de SLA's (waaronder de Enhanced SLA) tijdens de (pre-)consultaties van de Bitstream xDSL en Bitstream GPON referentieaanbiedingen van Proximus, had het BIPT beslist om een afzonderlijk besluit hierover op te stellen, waarbij alle SLA's (ook de Enhanced SLA) zouden herbekeken worden. Aangezien het initiële voorstel van Proximus gebaseerd was op een inschatting naar de toekomst, lijkt het logisch om deze SLA te herzien in dit besluit, aangezien er nu wel concrete cijfers beschikbaar zijn. Eenzelfde werkwijze zal gevolgd worden bij de kabeloperatoren waardoor ook hier het SLA niveau verhoogd zou kunnen worden⁷¹.

174. Wat betreft het niveau van de SLA, meent het BIPT dat wanneer blijkt dat het SLA niveau zeer vlot behaald kan worden, het desbetreffende SLA niveau verhoogd kan worden om de dienstverlener aan te sporen dit hoger niveau te behouden. Omgekeerd kan het niet altijd zinvol zijn om bij een niet behaald SLA niveau dit zomaar te verlagen omdat zo ook elke prikkel verloren zou gaan bij de dienstverlener om toch nog het gevraagde niveau te bereiken. Het BIPT voegt nog toe dat het bij het bepalen van een gepast SLA niveau alle relevante factoren in rekening brengt.

Aangaande de compensatie per individuele timer

175. Enkele operatoren maken de opmerking dat, doordat Proximus nu voorstelt om enkel nog een compensatie te voorzien voor de hoogste timer, er geen operationele en financiële druk meer is voor Proximus om te voldoen aan de andere timers.
176. Het BIPT gaat hiermee akkoord. Er moet voldoende incentive zijn voor een SMP-operator om te voldoen aan elke timer van een SLA waarvoor een compensatie wordt opgelegd. Proximus kan deze aanpassing dus niet invoeren.
177. Proximus gaat in zijn reactie op de consultatie hiermee akkoord maar haalt aan dat bij tickets die onderhevig zijn aan een compensatie op meerdere niveaus, alleen de compensatie van de hoogste niet-bereikte SLA niveau betaald moet worden om zo een dubbele compensatie te vermijden. Het BIPT gaat hiermee akkoord.

Aangaande de compensatiebedragen

178. Het BIPT merkt op dat het forfaitaire compensatiebedrag gebaseerd is op het maandelijkse huurtarief van VDSL2 without voice, maar dat bijvoorbeeld het maandelijks huurtarief voor een glasvezelconnectie hoger ligt. Het BIPT verwijst naar §143 aangaande de berekening van één enkel compensatiebedrag binnen de Basic SLA context waar dezelfde opmerking reeds werd behandeld. Het BIPT zal dus voor de bepaling van het forfaitaire compensatiebedrag voor de ISLA repair uitgaan van dezelfde berekeningsformule voor het bepalen van een gewogen gemiddelde voor het maandelijkse huurtarief.
179. Orange meent dat het compensatiebedrag overeen moet komen met een bedrag gelijkaardig aan hetgeen maandelijks voor de desbetreffende lijn betaald moet worden aan Proximus. Het

⁷¹ Zie §410 en voetnoot 183 van het CRC besluit van 25 maart 2021 betreffende de goedkeuring van de referentieaanbiedingen van Telenet voor toegang tot het televisieaanbod in het tweetalig gebied Brussel Hoofdstad en voor toegang tot het breedbandaanbod.

BIPT gaat in dit opzicht akkoord dat een betalende SLA dienst ook een hogere compensatie impliceert.

180. Edpnet stelt voor om een compensatiebedrag per begonnen werkuur in te voeren aangezien de SLA timer ook met uren werkt. Het BIPT volgt in principe deze redenering, net zoals bij de Basic SLA Repair, en meent dat Proximus op deze manier een grotere financiële drijfveer zal hebben om de reparatietijd zo kort mogelijk te houden.
181. Een mogelijke werkwijze zou kunnen zijn om dezelfde formule uit §157 te nemen, waarbij een markup van 150% wordt gebruikt (in plaats van 50% zoals hierboven wordt beschreven) en waarbij het compensatiebedrag dan wordt gedeeld door het aantal werkuren per maand. Echter, hoewel het maandelijkse huurtarief hoger zal zijn doordat ook het huurtarief voor de ISLA Premium of ISLA Enhanced wordt meegeteld, zal er door een groter aantal werkuren moeten gedeeld worden, omdat de ISLA diensten immers een behandeling vooropstellen van 15 uur, 6 dagen op 7 (ISLA Enhanced) of van 24 uur, 7 dagen op 7 (ISLA Premium). Het resultaat van deze berekening voor een compensatiebedrag per werkuur zou zeer gelijkaardig zijn aan het resultaat bij Basic SLA, waarmee de doelstelling dat een betalende SLA dienst ook een hogere compensatie impliceert niet wordt bereikt.
182. Een andere werkwijze is om het compensatievoorstel van Proximus, dat nu wordt vastgelegd per reparatieticket dat buiten de SLA valt, om te vormen naar een compensatie per begonnen werkuur. Hiervoor kan gekeken worden naar de gemiddelde reparatietijd van een ISLA Enhanced en ISLA Premium reparatieticket. Het BIPT berekent een gemiddelde⁷² reparatietijd van [5-10]h voor ISLA reparatieticketten, zonder rekening te houden met de ticketten waarvan de de locatie van de fout niet binnen de verantwoordelijkheid van Proximus valt. Deze gemiddelde reparatietijd werd berekend aan de hand van de opgevraagde brutogegevens bij Proximus en kan niet worden berekend aan de hand van de gepubliceerde KPI-rapporten, daar de totale reparatietijd in deze rapporten wordt berekend aan de hand van alle reparatieticketten en niet enkel deze die aan Proximus kunnen toegeschreven worden.
183. Het uiteindelijke compensatiebedrag per begonnen werkuur wordt dan bekomen door bij het gewogen gemiddelde huurtarief voor een lijn het maandelijkse huurtarief voor ISLA Enhanced (5,65 EUR) of voor ISLA Premium (9,78 EUR) toe te voegen, dit te vermenigvuldigen met 50% en vervolgens te delen door [5-10]h. Het BIPT berekent zo een compensatie van 1,51 EUR bekomen per begonnen werkuur voor ISLA Enhanced lijnen en van 1,80 EUR per begonnen werkuur voor ISLA Premium lijnen.
184. Analoog als bij SLA Repair meent Proximus dat het invoeren van een tarief per uur te complex is en dat het aantal begonnen werkuren bij een reparatieticket niet geregistreerd wordt in de systemen van Proximus. Het BIPT wijst er ook hier op dat het gebruik van absolute timers voor de SLA een voorstel van Proximus was omdat dit standaard voorzien is in ServiceNow.⁷³ Het BIPT ziet dan ook geen reden om dit te wijzigen.

⁷² Voor de periode oktober 2019 tot en met september 2020.

⁷³ Zie voor de rest ook de reeds hiervoor gemaakte opmerkingen in §153 en §154 van dit besluit.

185. Proximus stelt in zijn reactie ook hier gekant te zijn tegen een jaarlijkse aanpassing. Analoog aan zijn antwoord op de reactie van Proximus bij Basic SLA Repair hierboven⁷⁴, meent het BIPT dat een jaarlijkse aanpassing gerechtvaardigd is.

5.3.3. Conclusie

186. Omwille van de niet-discriminerende natuur van de "network repairs" op een gemeenschappelijk segment van het feeder/distributie gedeelte van het eigen PON glasvezelnetwerk van Proximus, staat het BIPT toe dat voor deze incidenten op het glasvezelnetwerk geen SLA moet worden bepaald.
187. Proximus moet een compensatie voorzien voor elk SLA niveau waarbij alleen de compensatie voor het hoogste niet bereikte SLA niveau betaald dient te worden
188. Het laagste SLA niveau voor ISLA Enhanced Repair wordt verhoogd van 60% naar 75%.
189. Het compensatiebedrag wordt bepaald door een gewogen gemiddelde te nemen van het maandelijkse huurtarief van alle gereguleerde diensten die meer dan 4% uitmaken van de globale wholesale portefeuille van Proximus, samen met het maandelijkse huurtarief voor de ISLA Premium of de ISLA Enhanced. Dit bedrag wordt vermenigvuldigd met 50% en gedeeld door [5-10]h, om een compensatiebedrag per begonnen werkuur te verkrijgen. Het compensatiebedrag wordt jaarlijks aangepast op 1 januari volgens de globale wholesale portefeuille van Proximus op dat moment. Proximus dient een voorstel voor de aanpassing van deze compensaties ten minste een maand op voorhand (dus voor 1 december) aan het BIPT te bezorgen.
190. Het BIPT legt een voorlopige compensatie vast van 1,51 EUR per begonnen werkuur voor ISLA Enhanced lijnen en van 1,80 EUR per begonnen werkuur voor ISLA Premium lijnen. Deze compensatie is geldig tot de eerste volgende jaarlijkse herziening.

5.4. De SLA Interface Availability

5.4.1. Introductie

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

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

Tabel 9: SLA Interface Availability definitie binnen BRUO, Bitstream xDSL en Bitstream Fiber GPON

⁷⁴ Zie analyse in §145 en §147 van dit besluit.

192. De beschikbaarheid van elke interface wordt door Proximus gemeten van maandag tot zaterdag (met uitzondering van Belgische en Proximus-feestdagen⁷⁵), tussen 8u en 20u. De volgende gevallen worden uitgesloten van de berekening:
- "Overmacht" of onderhoudswerken die door Proximus minstens 3 Werkdagen op voorhand worden aangekondigd via het communicatiekanaal "Flash" of gelijkwaardige middelen;
 - Onbeschikbaarheid van de interface als gevolg van misbruik uitgevoerd door een Begunstigde.

5.4.2. Analyse

Aangaande het niveau van de SLA

193. Volgens het BIPT dient de beschikbaarheid⁷⁶ van de verschillende informatiesystemen, gebruikt door de begunstigde operatoren voorzien te worden van een passende SLA. Immers, indien een informatiesysteem uitvalt, moet dit binnen een zo kort mogelijke termijn terug actief worden gezet om zo de verschillende achterliggende processen bij de begunstigde operator zo min mogelijk te hinderen. Als alternatief kan voor de begunstigde operator de mogelijkheid bestaan om tickets door te geven bij uitval van het informatiesysteem, bijvoorbeeld via telefoon of e-mail.
194. Het BIPT wenst de beschikbaarheid uit te drukken als een percentage bepaald door de verhouding tussen de duurtijd van de beschikbaarheid ten opzichte van de totale duurtijd van de meetperiode. Deze definitie is standaard in een IT-omgeving. Volgens deze definitie heeft Proximus momenteel een SLA van 98,1%
195. Ter vergelijking is het BIPT nagegaan welke SLA's gebruikt worden in Nederland. Zo geeft KPN voor het informatiesysteem een SLA Interface availability van 99,5% en SLA IT performance met een antwoordtermijn van 95% binnen de 8 seconden⁷⁷. Hierbij wordt de beschikbaarheid echter gemeten elk uur van elke dag van de week. Het BIPT heeft opgemerkt dat bij Proximus de beschikbaarheid enkel gemeten wordt in een beperkte tijdsperiode, waar ISLA Premium het nochtans mogelijk maakt om 24/7 een reparatievraag in te dienen. Deze punten werden ter commentaar voorgelegd aan Proximus.
196. In zijn reactie haalt Proximus aan dat de IT-interfaces weldegelijk 24/7 beschikbaar zijn en gemonitord worden, waardoor een begunstigde operator te allen tijde een ticket kan registreren. In de periode buiten de uren zoals opgegeven in §192 geldt echter een "best effort" service waarbij niet gegarandeerd wordt dat een eventuele fout hersteld zal worden. Op deze momenten wordt immers noodzakelijk onderhoud aan de systemen uitgevoerd, zijn niet altijd de geschikte IT-profielen beschikbaar en worden er geen installaties en nauwelijks

⁷⁵ Dit wordt verduidelijkt in sectie 4 ("Terminology") van Annex 4 ("Basic Service Level Agreement") van de Proximus bitstream referentie aanbiedingen, zijnde 2 januari en 26 december.

⁷⁶ Een informatiesysteem wordt als onbeschikbaar beschouwd wanneer een geldige API call van de begunstigde operator geen geldig antwoord oplevert binnen een redelijke termijn (in de orde van seconden).

⁷⁷ Zie « VULA-WBA Annex 3 (procedures en serviceniveaus) v3.23 » op <https://www.kpn-wholesale.com/producten-diensten/breedband/wba.htm>

herstellingen uitgevoerd. Proximus wijst er op dat dezelfde regeling geldt voor hun retail diensten.

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

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

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

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

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

Aangaande de compensatie van de SLA

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

5.4.3. Conclusie

201. Proximus dient zijn referentieaanbod aan te passen overeenkomstig zijn voorstel besproken in §198 van dit besluit.

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

5.5.1. Introductie

202. De SLA Useless End-User Visit geeft weer hoeveel nutteloze klantenbezoeken door een techniek van Proximus of één van zijn onderaannemers hebben plaatsgevonden. Bij een nutteloos klantenbezoek kan de techniek de gevraagde werken niet uitvoeren omdat bijvoorbeeld de eindklant niet aanwezig is of niet alle voorbereidingen getroffen zijn door de begunstigde operator.
203. Proximus heeft deze SLA in het "SLA Review" addendum geïntroduceerd en stelt een SLO niveau voor van 95% voor de orders met een klantenbezoek die afgesloten worden zonder een useless end-user visit.
204. Proximus maakt voor de berekening van deze SLA een onderscheid tussen installatie (provisioning)⁷⁸ en herstelling (repair). Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen de verschillende technologieën.
205. Voor het compensatiebedrag bij een "Useless End-User Visit" wordt verwezen naar het besluit van de Raad van het BIPT van 30 juni 2020 betreffende de herziening van de enige heffingen⁷⁹. Deze compensaties moeten door de begunstigde operator niet betaald worden wanneer de SLA behaald wordt.

5.5.2. Analyse

Aangaande de definitie van de SLA

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

⁷⁸ De installaties met een klantenbezoek zijn devolgende: "Installations with customer visit" en "Installations with customer visit splicing included".

⁷⁹ In dit besluit werd de compensatie vastgelegd op € 43,34.

belt naar de eindklant om zo een nutteloze verplaatsing te vermijden en dit zowel voor retail als voor wholesale. Proximus benadrukt hierbij dat zij ook het aantal nutteloze bezoeken zo laag mogelijk wensen te krijgen. Voor hen heeft dit immers eveneens een nadelige invloed op het behalen van de SLA's⁸⁰, en kan dit bovendien negatieve gevolgen hebben op de service voor andere eindklanten.

209. Proximus vindt het bijgevolg niet nuttig om naast het bestaande eigen systeem ook nog een ander systeem in te voeren dat hetzelfde effect beoogt en dat kan leiden tot extra wachttijden voor de techniekers.
210. Proximus wenst hier te wijzen op de verantwoordelijkheid van de begunstigde operator voor het contact met zijn eindklant. Zo moet de begunstigde operator ervoor zorgen dat de eindklant op de hoogte is van het bezoek van de techniek van Proximus (en hem hiervoor alle nodige informatie verschaffen), dat de eindklant voor het bezoek herinnerd wordt aan de afspraak en dat aan Proximus de correcte gegevens (zoals bv. telefoonnummer) doorgegeven wordt om het IBK-proces efficiënt te laten verlopen.
211. Het BIPT begrijpt de uitleg van Proximus en meent dat het inderdaad niet efficiënt is om tweemaal hetzelfde proces te implementeren. Het bestaande IBK-proces dat geldt voor zowel de wholesale als voor de retail eindklanten is naar inzicht van het BIPT voldoende om het aantal useless visits tot een minimum proberen te beperken. Het Instituut benadrukt ook nog eens dat de begunstigde operator de correcte informatie moet doorgeven aan Proximus en de eindklant voldoende moet informeren.
212. Het BIPT verduidelijkt verder dat een "useless end-user visit" slechts kan aangerekend worden indien de techniek bij de eindklant langskomt in het opgegeven tijdsslot. In het MSO-systeem dient immers een tijdsslot opgegeven te worden bij het maken van de afspraak. Het is dan ook correct om te veronderstellen dat de techniek langskomt in dit tijdsslot. Een vergelijkbare situatie wordt ook besproken in 5.7 De SLA Appointment Kept.
213. Proximus is niet akkoord dat een "useless end-user visit" slechts kan aangerekend worden indien de techniek bij de eindklant langskomt in het opgegeven tijdsslot. Proximus wenst de huidige definitie te behouden, zonder referentie naar het tijdsslot. Proximus refereert naar § 216.3 uit het Besluit van 24 juni 2021 betreffende de "one-time fees" en de "SLA Pro Repair" van de kabeloperatoren, waar sprake is van "datum" en niet van "tijdsslot":

"Dit tarief zal aangerekend worden aan de begunstigde operator wanneer de techniek van de kabeloperatoren, na bezoek bij de eindklant, geen interventie kan uitvoeren op de geplande datum omwille van redenen die niet aan de kabeloperatoren kunnen verweten worden. De kabeloperator zal moeten kunnen bewijzen dat de techniek is langs geweest bij de eindklant van de begunstigde operator."

Een andere behandeling voor Proximus dan voor de kabeloperatoren vindt Proximus dan ook onredelijk.

214. Het BIPT wenst hierop te reageren als volgt:

⁸⁰ Bijvoorbeeld de SLA inzake "Order not technically executed at Due Dates" door een herplanning van de kalenders.

- 214.1. In het Besluit van 30 juni 2020 betreffende de herziening van de enige heffingen ("one-time fees") en de maandelijkse huurprijs "ISLA Repair" van de referentieaanbiedingen BRUO en Bitstream xDSL van Proximus wordt in §2.5 de "Useless End-user visit" kost gedefinieerd als *"Een kost die wordt aangerekend aan de OLO wanneer de eindklant van deze OLO niet beschikbaar is op het moment van de afspraak"*. Het "moment" van de afspraak wordt in deze context niet specifiek bepaald en kan dus zowel een "tijdsslot" als "de hele dag" betekenen.
- 214.2. In de paragraaf waarnaar Proximus verwijst, staat inderdaad "datum", zonder dat hierbij verduidelijkt wordt of dit het "tijdsslot" of "de hele dag" betekent. In de referentieaanbiedingen van zowel VOO NV, Brut  l   als Telenet, wordt er in de definitie van "useless visit" geen verwijzing gemaakt naar "tijdsslot", "datum" of "dag".
- 214.3. In de definitie van de SLA "Install Executed" in de CRC Besluiten van 25 maart 2021 betreffende de goedkeuring van de referentieaanbiedingen van de kabeloperatoren, wordt in de relevante paragrafen⁸¹ wel duidelijk vermeld dat de techniekerafspraak moet plaatsvinden in het afgesproken tijdsslot. Ook in de referentieaanbiedingen van de betrokken kabeloperatoren is er sprake van "tijdssloten".
215. Volgens Proximus zou deze aanpassing verder ook disproportioneel zijn omdat de aanpassingen zeer complex en kostelijk zouden zijn en er slechts een klein volume van "useless end-user visits" is.
216. Het BIPT begrijpt dat dit een ingrijpende aanpassing kan zijn, waarbij het slechts om een beperkt aantal "useless end-user visits" zou gaan. Om dezelfde redenen als in "5.7 De SLA Appointment Kept",⁸² is het volgens het BIPT op dit moment niet opportuun om deze aanpassing door te voeren.
217. Het BIPT wil wel onderstrepen dat het bij een toekomstige revisie van de referentieaanbiedingen van Proximus en de kabeloperatoren, deze problematiek terug kan aanklaarten en de verschillende definities op elkaar kan afstemmen.

5.5.3. Conclusie

218. Proximus moet geen aanpassingen aan de SLA "Useless End-User Visit" doorvoeren.

5.6. De SLA Wrongful Repair Request

5.6.1. Introductie

219. De SLA Wrongful Repair Request meet het aantal herstellingen door een Proximus techniker of zijn onderaannemers waarbij de oorzaak of de locatie van het probleem niet bij het netwerk van Proximus ligt en vergelijkt dit met het totaal aantal repair requests die door de begunstigde operator zijn geopend tijdens de referentieperiode.

⁸¹ §344 bij Telenet, §254 bij Brut  l   en §231 bij VOO NV.

⁸² Zie §253.3 van dit besluit.

- 220. Proximus heeft deze SLA in het "SLA Review" addendum geïntroduceerd en stelt een SLA niveau voor van 95% van de repair orders waarbij geen "Wrongfull Repair Request" werd vastgesteld.
- 221. Voor het compensatiebedrag bij een "Wrongful Repair Request" wordt verwezen naar het besluit van de Raad van het BIPT van 30 juni 2020 betreffende de herziening van de enige heffingen⁸³. Echter, deze compensaties moeten door de begunstigde operator niet betaald worden wanneer de SLA behaald wordt.

5.6.2. Analyse

Aangaande de definitie van de SLA

- 222. Enkele operatoren halen aan dat er duidelijk moet omschreven worden wat juist bedoeld wordt met "de oorzaak" van het incident en wanneer het ticket afgesloten mag worden. Het moet voor de begunstigde operator mogelijk zijn om na te gaan of het incident inderdaad opgelost is. Enkel wanneer de begunstigde operator hiermee akkoord is, kan het incident gesloten worden. edpnet vraagt dat hiervoor de nodige diagnosetools ter beschikking gesteld worden.
- 223. Het BIPT stelt vast dat dit een lopende discussie is tussen de begunstigde operatoren en Proximus. Het BIPT heeft steeds gevraagd aan de betrokken operatoren om in eerste instantie contact op te nemen met Proximus en heeft tot nu toe geen enkele recente vraag ontvangen om dit van nabij te bekijken.
- 224. Het BIPT herhaalt haar standpunt dat het de operationele problemen aangaande de wrongful repair request wil onderzoeken, voor zoverre deze nog relevant zijn daar het BIPT op dit ogenblik misschien niet op de hoogte is van de meest recente discussies hieromtrent tussen Proximus en de verschillende begunstigde operatoren. Indien hier noodzaak aan is, zal het BIPT hierover een operationele werkgroep opzetten tussen de betrokken spelers.
- 225. Proximus zegt verrast te zijn met de reactie van deze operatoren en verwijst naar de relevante passages in de referentieaanbiedingen en naar de beschikbaarheid van de DARE diagnose tool. Volgens Proximus voldoet zij dus aan de verplichting uit §2044 van de Marktanalyse van 29 juni 2018. Proximus wijst ook nog op het belang van het uitvoeren van een "pre-troubleshooting" door de alternatieve operator.
- 226. Edpnet herhaalt haar vraag om de beschikbare tools uit te breiden ten einde het aantal "wrongful repair requests" te verminderen. Daar er geen bilaterale discussies werden gevoerd tussen edpnet en Proximus aangaande dit punt, zal het BIPT hierover een operationele werkvergadering opzetten. Deze problematiek zal dan ook buiten dit besluit besproken worden.

Aangaande de compensatie van de SLA

- 227. Edpnet vraagt in zijn reactie om een opsplitsing van het "Wrongful Repair Request" tarief in een "Wrongful Repair Request fee met field intervention" en een "Wrongful Repair Request

⁸³ In dit besluit werd de compensatie vastgelegd op € 149,39.

fee zonder field intervention". Op deze manier kan bij een incident de begunstigde operator aan Proximus vragen om een diagnose op afstand uit te voeren zodat sneller kan nagegaan worden of de oorzaak van het probleem al dan niet bij Proximus ligt.

228. Het BIPT verwijst naar §1201 en §2044 van het CRC besluit van 29 juni 2018 aangaande de analyse van de markten voor breedband en televisieomroep waar het Proximus oplegt om een dienst van "diagnostics op afstand" aan te bieden. Dit punt kadert meer in de operationele context van de wrongful repair request en hiervoor verwijst het BIPT naar §223 en verder.
229. Proximus verwijst in haar reactie naar het CRC besluit van 24 juni 2021 betreffende de "one-time fees" en de "SLA Pro Repair" van de kabeloperatoren, waarin een dergelijke splitsing werd bestudeerd en niet werd aanvaard door het BIPT. Proximus wijst er ook op dat het kostenmodel reeds rekening houdt met een verhoudingspercentage tussen de kosten voor een reparatieticket met en zonder techniker interventie.
230. Edpnet herhaalt haar vraag om een dergelijke splitsing te onderzoeken. Daar er geen bilaterale discussies werden gevoerd tussen edpnet en Proximus aangaande dit punt, zal het BIPT hierover een operationele werkvergadering opzetten. Deze problematiek zal dan ook buiten dit besluit besproken worden.
231. Orange stelt in haar reactie dat bij een incident waarvan de finale oorzaak bij Proximus ligt en waarbij meerdere bezoeken van een Proximus techniker nodig zijn, Proximus een "useless end-user visit" aanrekenen voor sommige van deze bezoeken.
232. Het BIPT heeft dit nagevraagd bij Proximus, die aanhaalt dat door het mechanisme van de stop-clock, de tijd die Proximus verliest door een "useless end-user visit" niet wordt gecompenseerd binnen de timer van de reparatie SLA. Wanneer een "useless end-user visit" plaatsvindt, heeft de Proximus techniker dus eigenlijk minder tijd om nog aan de reparatie SLA te voldoen.
233. Proximus bewijst ook door middel van concrete gegevens, dat de gevallen waarbij een tweede techniker een volgende dag moet langskomen veel minder vaak voorvallen dan de gevallen waarbij de techniker niet kan starten aan de reparatie omwille van een "useless end-user visit".
234. Volgens Proximus, zouden zij dan ook de tijd verspild door een "useless end-user visit" moeten kunnen terugwinnen, indien zij de "useless end-user visit" niet mogen aanrekenen voor de reparatiegevallen waarbij de uiteindelijke oorzaak van het probleem te wijten is aan Proximus.
235. Het BIPT heeft begrip voor deze vraag en vraagt aan de sector om hierover input te leveren welke van beide opties de voorkeur heeft.
236. Proximus specificeert nog dat, voor de gevallen waarbij de uiteindelijke oorzaak van het probleem niet te wijten is aan Proximus en waarbij er meerdere reparatieinterventies op meerdere dagen plaatsgevonden hebben, de referentieaanbieding verduidelijkt dat er voor de laatste interventie, geen "useless end-user visit" tarief kan aangerekend worden samen met een "wrongful repair request tarief". Voor de voorafgaande interventies, kunnen er wel "useless end-user visits" aangerekend worden.

237. Volgens Proximus is er nog een derde optie, waarbij Proximus de tijd die de techniker spendeert aan een "useless end-user visit" wordt teruggewonnen uit de reparatie SLA timer en waarbij Proximus een "useless end-user visit" mag aanrekenen. Volgens Proximus dient deze optie behouden te worden en het verwijst hierbij naar de minder strikte reparatietimers bij de kabeloperatoren en het feit dat Proximus haar kosten moet kunnen recupereren. Het BIPT is hier niet mee akkoord en verwijst naar de argumentatie in §40 aangaande de vergelijking met de kabeloperatoren en naar het Besluit van 30 juni 2020 betreffende de herziening van de enige heffingen ("one-time fees") en de maandelijkse huurprijs "ISLA Repair" van de referentieaanbiedingen BRUO en Bitstream xDSL van Proximus, waarin recent de tarieven voor deze activiteit werden herzien.
238. Proximus heeft daarnaast wel de voorkeur voor de 2^e optie, waarbij de tijd die de Proximus techniker spendeert aan een "useless end-user visit" wel wordt teruggewonnen uit de reparatie SLA timer en waarbij Proximus geen "useless end-user visit" aanrekent, wanneer de uiteindelijke oorzaak van het probleem toch te wijten is aan Proximus.
239. Het BIPT heeft geen andere reactie ontvangen van de sector en gaat dus akkoord met de tweede keuze van Proximus.
240. Edpnet vraagt in haar reactie om het invoeren van een SLA en bijhorende compensatie voor "rightful repair request" te onderzoeken, waarbij de alternatieve operator wordt vergoed voor het uitgevoerde werk wanneer het onderliggende probleem van een reparatieaanvraag onder de verantwoordelijkheid van Proximus valt.
241. Edpnet verwijst hiervoor naar de handelingen die zij contractueel zouden moeten stellen alvorens een repair ticket aan te maken en waarvoor zij uiteindelijk niet vergoed worden indien blijkt dat de storing aan de kant van het netwerk ligt waar Proximus verantwoordelijk voor is. Het BIPT kan deze redenering niet volgen. Het BIPT acht het gepast dat een zorgvuldige en verantwoordelijke alternatieve operator met betrekking tot een probleem bij zijn eindklant eerst zelf probeert na te gaan waar het probleem zich bevindt. Het betreft immers de eigen eindklant. De beschrijving van deze procedure in het referentieaanbod is voor het BIPT dan ook niet problematisch.⁸⁴

5.6.3. Conclusie

242. Het BIPT gaat akkoord met het voorstel van Proximus, waarbij de tijd die de Proximus techniker spendeert aan een "useless end-user visit" wel wordt teruggewonnen uit de reparatie SLA timer en waarbij Proximus geen "useless end-user visit" aanrekent, wanneer de uiteindelijke oorzaak van het probleem toch te wijten is aan Proximus.

⁸⁴ Het BIPT spreekt zich niet uit over de eventuele toepassing van artikel 1382 Burgerlijk Wetboek met betrekking tot buitencontractuele fouten (zoals door edpnet aangehaald), maar stelt wel vast dat er specifieke contractuele bepalingen in het referentieaanbod hieromtrent bestaan die haar redelijk lijken.

5.7. De SLA Appointment Kept

5.7.1. Introductie

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

5.7.2. Analyse

Aangaande de definitie van de SLA

245. In zijn reactie op de consultatie stelt edpnet dat de SLA Appointment Kept beperkt moet worden tot het geboekte tijdsslot. De huidige definitie is immers te ruim aangezien het nu voldoende is dat de techniek op dezelfde dag komt, niettegenstaande er via MSO een specifiek tijdsslot wordt gekozen.
246. Het BIPT bevestigt dat bij het kiezen van een afspraak in MSO de begunstigde operator samen met zijn eindklant een keuze dient te maken tussen 5 mogelijke tijdssloten. Het gekozen tijdsslot wordt vervolgens door het systeem bevestigd en de begunstigde operator bevestigt vervolgens dit tijdsslot aan de eindklant. Deze verwacht bijgevolg de techniek in het desbetreffende tijdsslot. Op basis van deze procedure is het aannemelijk dat indien de techniek buiten dit tijdsslot toekomt, maar wel op dezelfde dag, de eindklant niet meer aanwezig is.
247. Het lijkt daarom aangewezen dat Proximus de definitie van de SLA Appointment Kept als volgt aanpast:
- An appointment is considered respected ("Appointment Kept") if the Proximus Technician is "on site" on the **timeslot** of the appointment as it was communicated to the Beneficiary.*
248. Het BIPT heeft dit voorgelegd aan Proximus en deze haalt aan dat het niet ongewoon is dat wanneer een techniek de eindklant contacteert in het kader van het IBK-proces⁸⁵, deze aan de techniek vraagt om de afspraak een paar uur te verplaatsen. Dit kan tot gevolg hebben dat de techniek arriveert in een later tijdsslot, op dezelfde dag, waardoor de begunstigde operator volgens de aangepaste definitie in §247 recht zou hebben op een compensatie alhoewel de aanpassing gebeurde op vraag van de eindklant. Proximus meent dat het hierdoor gestraft wordt voor de flexibiliteit die zij wil aanbieden aan de wholesale eindklant. Het BIPT begrijpt deze situatie en meent dat in deze gevallen, de begunstigde operator geen recht heeft op een compensatie aangezien de wijziging gebeurde op vraag van de eindklant. Voor deze specifieke gevallen mag Proximus beschouwen dat deze voldoen aan de SLA "Appointment Kept".

⁸⁵ Bij het IBK-proces ("Ik bel de klant") belt de techniek de eindklant op een half uur voor de afspraak, zie ook §208

249. Edpnet betwist in haar reactie niet dat een eindklant zou vragen om de gemaakte afspraak te verzetten, maar is er zich niet van bewust dat dit significant vaak zou voorkomen. Edpnet vraagt aan Proximus om concrete cijfers hierover voor te leggen. Proximus bevestigt dat deze manuele aanpassingen door de techniek momenteel niet worden geregistreerd en kan bijgevolg hierover geen cijfers geven.
250. In dit kader vestigt Proximus ook de aandacht op een nieuw project, nl. ETA of Estimated Time of Arrival, gelanceerd door Proximus eind 2020 waarbij de eindklant een bericht krijgt met het geschatte uur van aankomst van de techniek. Dit zal een positieve impact hebben op de ervaring van de eindklant.
251. Volgens edpnet is dit niet helemaal correct. De "ETA" moet eerder gezien worden als een tijdsslot van 2 uur, de "ETA" zou ook niet verstuurd worden voor het vroege tijdsslot van 8h00 en ook niet bij SNA's.
252. Het BIPT heeft dit nagevraagd bij Proximus, die het bovenstaande bevestigt en uitlegt dat het tijdsslot niet nauwkeuriger bepaald kan worden omdat op voorhand niet geweten is hoelang geplande interventies zullen duren en dat SNA's niet worden meegenomen wegens de complexiteit. Proximus haalt verder aan dat bij de implementatie dit duidelijk gecommuniceerd is naar de begunstigde operatoren en dat hier toen geen reactie op ontvangen is.
253. Proximus gaat in zijn reactie niet akkoord met het voorstel van het BIPT om rekening te houden met het tijdsslot:
- 253.1. Volgens Proximus dient de techniek constant zijn dagplanning te herzien om beter te beantwoorden aan de vragen van de eindklanten. Volgens Proximus is het niet zeldzaam dat een eindklant vraagt om de afspraak te herzetten. Voor dit specifieke geval is het niet respecteren van het initieel gevraagde tijdsslot volledig ten voordele van de eindklant. Proximus vraagt dus om de SLA definitie niet aan te passen ten einde deze flexibiliteit ten opzichte van de eindklant niet in te trekken en om zo prioriteit te houden voor de belangen van de eindklant.

Het BIPT is het niet eens met deze redenering. De aanpassing die het BIPT voorstelt, heeft niet tot doel om te raken aan de huidige operationele processen van Proximus maar eerder om de SLA definitie aan te passen aan de realiteit, zijnde dat de klant een keuze kan maken op basis van tijdssloten en dan ook verwacht dat de techniek in dat tijdsslot langskomt⁸⁶. Het feit dat een deel van de klanten om een herboeking vraagt, is hier niet relevant. Het BIPT juicht de flexibiliteit die Proximus hierbij aanbiedt toe omdat dit in het belang is van de eindklant. Het BIPT heeft dan ook reeds in §248 bepaald dat bij een verplaatsing op vraag van de klant gesproken kan worden van een Appointment Kept. Het BIPT wil er ook op wijzen dat Proximus omwille van non-discriminatie redenen niet zo maar deze flexibiliteit kan intrekken.

⁸⁶ Indien dit niet het geval zou zijn, zou Proximus dit ook niet aanbieden aan zijn retailklanten

253.2. Proximus verwijst nog naar §293 van het Besluit van 10 december 2013, waarin edpnet dezelfde vraag reeds heeft gesteld. In dit besluit aanvaardde het BIPT de oorspronkelijke definitie⁸⁷, omwille van operationele doeltreffendheid.

Het BIPT wil erop wijzen dat in datzelfde besluit in §299 het BIPT zich het recht voorbehoudt om zijn standpunt later ter herzien. De mening van het BIPT uit §299 is onveranderd gebleven, namelijk dat er meer belang moet worden gehecht aan de belangen van de gebruikers, maar het BIPT blijft van oordeel dat deze doelstelling Proximus niet mag toestaan om zich te onttrekken aan zijn verplichtingen.

253.3. Proximus richt zich in haar reactie verder op de disproportionaliteit van deze verplichting. Het huidige IT-systeem registreert immers het uur van aankomst van de techniek bij de eindklant niet. De timestamp "On site" in Click geeft enkel weer wanneer de techniek begint te werken voor de eindklant, dit kan zowel in de LEX, de KVD of bij de eindklant zelf zijn. Voor de registratie van het tijdstip waarop de techniek langskomt bij de eindklant dient een nieuwe code worden ingevoerd in Click en zouden de nodige aanpassingen aan de API van de OLO moeten gebeuren. Bovendien wordt volgens Proximus een meer gedetailleerde opvolging van de techniek niet toegestaan door de vakbonden. Deze zijn van mening dat Proximus niet het recht heeft om een "track & trace"-systeem te implementeren dat het mogelijk maakt om op elk moment te weten waar de techniek zich bevindt. Het BIPT begrijpt dat een dergelijke aanpassing mogelijks onderhandelingen met de vakbonden noodzakelijk maakt.

Bovendien moet de geregistreerde informatie van de techniek aangepast worden met de mogelijke afspraakwijzigingen in het kader van de IBK-procedure.

Het BIPT heeft aan Proximus verdere vragen gesteld aangaande de nodige aanpassingen aan het proces om afspraakwijzigingen bij te houden en zo de SLA correct te berekenen. Het proces is volgens Proximus momenteel niet voorzien om afspraakwijzigingen op dezelfde dag te registreren. Ook hier zou een nieuwe code moeten ingevoerd worden en de API worden uitgebreid om de OLO te informeren dat geplande afspraak werd herzet. Proximus verwijst terug naar de argumentatie van de vakbonden die gekant zijn tegen een meer gedetailleerde opvolging. Het volume aan bestellingen door de alternatieve operator zou een dergelijke implementatie disproportioneel maken.

Het BIPT acht dat deze aanpassing noodzakelijk is om het voorstel van het BIPT, waarbij afspraken die worden verzet naar een later tijdslot op dezelfde dag uitgesloten worden van de SLA, te implementeren. Indien het BIPT de SLA definitie strenger zou maken door enkel te verwijzen naar het tijdslot, zou Proximus ook compensaties dienen te betalen aan de begunstigde operatoren voor die gevallen waarbij haar eindklanten op eigen vraag de afspraak verzetten naar een later tijdslot. Dit zou betekenen dat Proximus een vergoeding dient te betalen alhoewel de eindklant correct geholpen is, zoals ook reeds vermeld in §248. Een verstrenging van de SLA definitie kan volgens het BIPT dus niet gebeuren zonder deze aanpassing aan het proces

⁸⁷ "De afspraak kan worden beschouwd als zijnde nagekomen als de technicus naar de klant is gegaan in het vooraf geplande timeslot of indien dat niet het geval is geweest, als de interventie van de technicus positief beëindigd is de dag van het vooraf geplande slot."

Het BIPT heeft in dit kader aan Proximus bijkomende informatie gevraagd aangaande de "Ik Bel de Klant" gegevens die worden opgeslagen bij Proximus om na te gaan of deze informatie niet gebruikt kan worden om te bepalen of de techniker de klant gecontacteerd heeft voor of tijdens het afgesproken tijdsslot. Proximus deelt mee dat voor elk IBK-gesprek er slechts een minimum aan gegevens wordt bewaard. Proximus bevestigt dat **[vertrouwelijk]**.

Door het ontbreken van meer detailgegevens van de IBK-gespreken, kan het BIPT ook geen verdere inschatting maken of het probleem dat edpnet aanhaalt voldoende significant is om de noodzakelijke aanpassingen aan de systemen van Proximus te rechtvaardigen. Het BIPT wil er ook op wijzen dat edpnet hierover zelf geen gegevens heeft aangeleverd.

Het BIPT gaat er daarom momenteel mee akkoord om de aanpassing (zijnde bij de SLA rekening te houden met het tijdsslot) niet op te leggen aan Proximus, omdat de negatieve impact van het probleem niet op voldoende wijze aangetoond wordt, wat een impact heeft op de proportionaliteit van de maatregel.

Ook wat betreft de verplichting tot non-discriminatie ziet het BIPT geen reden waarom deze aanpassing noodzakelijk zou zijn, daar Proximus momenteel werkt met onderaannemers, die op dezelfde manier werken en vergoed worden ongeacht of dit nu een retail of een wholesale bestelling is. In dit opzicht verwacht het BIPT niet dat een techniker meer flexibiliteit zal tonen ten opzichte van een retail klant dan ten opzichte van een wholesale klant.

253.4. Volgens Proximus kan er geen directe vergelijking gemaakt worden met de SLA "Install Executed" bij de kabeloperatoren, aangezien deze geen flexibiliteit toestaan om afspraken te verzetten op dezelfde dag door de eindklant.

Het BIPT wil er op wijzen dat indien de kabeloperatoren deze flexibiliteit niet zouden hebben, dit zowel voor hun eigen als voor de eindklanten van de begunstigde operator zou gelden, aangezien deze functionaliteit op non-discriminatoire moet worden aangeboden.

254. Gelet op de argumentatie van het BIPT in §253 namelijk aangaande het disproportionele karakter van de noodzakelijke IT-aanpassingen, en omdat de negatieve impact van het probleem niet voldoende genoeg aangetoond is, zal het BIPT dus op dit moment geen aanpassingen doorvoeren aan de SLA definitie met betrekking tot het geplande tijdsslot.
255. Het BIPT wil echter de circulaire problematiek van dit soort kwesties nog aanhalen: doordat Proximus bepaalde operationele gegevens niet bijhoudt en ook niet kan aanleveren, kan het BIPT de impact van de aangehaalde kwestie niet inschatten en kan het BIPT dus bepaalde ingrepen moeilijk rechtvaardigen teneinde het hypothetische probleem op te lossen. Het BIPT dient daarom voornamelijk te rekenen op de non-discriminatoire handelswijze van Proximus en er dus vanuit te gaan dat indien een bepaald probleem voor Proximus retail impactvol genoeg zou zijn om een aanpassing te rechtvaardigen, Proximus dit probleem dan ook zou aanpakken, voor zowel retail als wholesale.

Aangaande het niveau van de SLA

256. Edpnet wijst erop dat volgens de door Proximus gepubliceerde KPI's momenteel een percentage van 98,87% gehaald wordt. Volgens edpnet dient bijgevolg het SLA niveau verhoogd te worden naar 98,5%.
257. Het BIPT gaat niet in op de vraag van edpnet aangezien een (beperkt) lagere KPI verwacht kan worden wegens de striktere definitie aangaande de tijdssloten.
258. Edpnet is niet akkoord met de hierboven vermelde argumentatie. De afspraak met de eindklant is volgens edpnet een zeer belangrijke en gevoelige kwaliteitsfactor omdat die een rechtstreekse invloed heeft op de tevredenheid van de eindklant ten opzichte van de alternatieve operator. Echter, volgens edpnet zijn er weinig tot geen omstandigheden die de Proximus technieker zouden beletten om naar de volgende installatieklant te bellen om zijn vertraging te melden en om een later installatieslot af te spreken. Deze situatie zou dan vallen onder de voorwaarde beschreven in §248 en buiten de SLA vallen.
259. Het BIPT herziet hierboven de verplichting om de SLA definitie aan te passen, waardoor de argumentatie uit §257 dus vervalst.
260. Het BIPT stelt vast dat uit de bi-maandelijke KPI rapporten beschikbaar op de Proximus website blijkt dat Proximus het huidige SLA niveau van 95% zeker haalt:

05/2020-06/2020	07/2020-08/2020	09/2020-10/2020	11/2020-12/2020	01/2021-02/2021	03/2021-04/2021	05/2021-06/2021	07/2021-08/2021	09/2021-10/2021	11/2021-12/2021	01/2022-02/2022
97,9%	98,1%	98,6%	98,3%	98,9%	98,7%	99,4%	98,0%	97,4%	98,8%	98,9%

Tabel 10: resultaten van de KPI "Appointment Kept (SOA + GUI)" voor BRUO, Bitstream xDSL en GPON

261. Proximus behaalt steeds een niveau van 98%, behalve in 2 van de 11 bi-maandelijke rapporten waar dit nipt niet werd bereikt. Een verhoging van het SLA-niveau tot 98% lijkt dus volgens het BIPT gerechtvaardigd te zijn, aangezien Proximus geen bijkomende inspanning dient uit te voeren om dit SLA niveau te verhogen.
262. Het BIPT wil er alvast op wijzen dat in de CRC Besluiten van 25 maart 2021 betreffende de goedkeuring van de referentieaanbiedingen van de kabeloperatoren, het BIPT gekozen heeft voor de invoering van een gelijkaardige SLA "Technically Executed", waarbij een SLA niveau van 95% werd vastgelegd, gebaseerd op hetzelfde SLA niveau van de SLA "Appointment Kept" bij Proximus, dat op dat moment in voege was. Het BIPT stelt nu dus een verstrenging voor van het SLA niveau van de SLA "Appointment Kept", gebaseerd op werkelijke gegevens van Proximus. Bij een revisie van de SLA's van de referentieaanbiedingen van de kabeloperatoren, zal het BIPT de SLA "Technically Executed" herbekijken in het licht van de verstrenging van de SLA "Appointment Kept" bij Proximus en de KPI rapporten van de kabeloperatoren.

Aangaande de compensatie van de SLA

263. Edpnet vraagt om het compensatiebedrag te verhogen. Het verwijst hiervoor naar het nieuwe tarief van €43,34 voor een "Useless End-User Visit"⁸⁸ en meent dat het compensatiebedrag tot dat niveau opgetrokken dient te worden. Hierbij argumenteert edpnet dat een gemiste afspraak van een Proximus techniekster gelijkaardig is aan een nutteloze afspraak waarbij bv. een eindklant niet aanwezig is.
264. Proximus reageert hierop door erop te wijzen dat er weldegelijk een verschil bestaat wat betreft de compensatie. Bij "Useless End-User Visit" wordt een compensatie gegeven om de door Proximus gemaakte kosten te dekken (zoals de verplaatsing en tijd van de techniekster), bij "Appointment Not Kept" worden er echter geen kosten gemaakt door de begunstigde, tenzij een eventuele korting die de begunstigde operator toekent aan de eindklant⁸⁹. Daarenboven heeft Proximus niet altijd controle op alle aspecten van de SLA Appointment Kept omdat het bv. niet verantwoordelijk is voor de contacten met de eindklant van de begunstigde operator (zie hiervoor ook §210), er een hoog aantal "Useless End-User Visits" is en dat externe omstandigheden (bv. file, overstroming,...) kunnen optreden. Dit in tegenstelling tot de begunstigde operator die meer controle heeft over deze aspecten.
265. Het BIPT erkent dat er een verschil is in achterliggende kosten voor beide compensaties, alhoewel het in beide gevallen gaat om een afspraak die gemist wordt, hetzij door Proximus, hetzij door de eindklant. Het argument van Proximus waarbij zij niet volledig de controle hebben over alle aspecten van de SLA, wordt gedekt door het feit dat het SLA niveau niet op 100% wordt vastgelegd.
266. In het besluit van het BIPT van 30 juni 2020 werd de vergoeding voor een "Useless End-User Visit" aangepast van 20,59 EUR naar 43,34 EUR. Het BIPT stelt vast dat voor deze aanpassing, de vergoeding voor een "Useless End-User Visit" en de compensatie voor de SLA Appointment Kept quasi identiek was. Volgens het BIPT is het dan ook gerechtvaardigd om dit compensatiebedrag te verhogen, daar de vergoeding voor een Useless End-User Visit ook werd verhoogd. In vergelijking met de kosten van Proximus bij een "Useless End-User visit" zijn de kosten in verband met de imagoschade voor een alternatieve operator, wanneer een techniekster van Proximus niet komt opdagen, moeilijker in te schatten. De impliciete kosten van een slechte ervaring van een eindklant vroeg in zijn verhouding met de alternatieve operator (installatie) mogen echter niet onderschat worden. Dit kan er immers toe leiden dat de klant ontevreden is en sneller geneigd zal zijn om over te stappen naar een andere operator, wat eenvoudiger is omdat de installatie nog niet voltooid is.
267. Proximus haalt in haar consultatiereactie het arrest van het Hof van Beroep te Brussel van 12 mei 2006 aan (2004/AR/174), waarin het Hof oordeelde dat het niet redelijk is om hetzelfde bedrag te vragen voor de compensatie voor het missen van een afspraak als de éénmalige heffing voor een Useless End-User Visit ten voordele van Proximus.
268. Volgens het BIPT gaat deze vergelijking niet helemaal op, aangezien er in het Besluit van het BIPT van 23 december 2003 (waarnaar het arrest van het Hof van Beroep te Brussel van 12 mei 2006 verwijst) werd opgelegd dat *"Wat de "change date fee" betreft, wordt Belgacom gelast te verduidelijken dat Belgacom hetzelfde tarief betaalt aan de begunstigde, indien Belgacom zijn verbintenissen in verband met de gedane afspraken niet nakomt"*.

⁸⁸ zoals vastgelegd in het besluit van de Raad van het BIPT van 30 juni 2020 betreffende de herziening van de enige heffingen

⁸⁹ Het BIPT heeft echter geen weet van het bestaan van dergelijke vergoeding voor de eindklant.

Het Hof oordeelde in dit specifieke geval dat het gelijkstellen van de "change date fee" en de "useless visit fee" onredelijk is. Dit hoeft niet te betekenen dat de "useless visit fee" niet kan gebruikt worden als vergelijkingspunt voor een ander tarief of andere compensatie, indien het BIPT dit gepast kan motiveren.

269. Proximus herhaalt verder dat een begunstigde operator niet dezelfde kosten heeft als Proximus wanneer een afspraak wordt gemist. Proximus voegt toe dat het missen van een afspraak een begunstigde operator imagoschade kan opleveren maar stelt dat een "Useless End-User Visit" ook imagoschade kan opleveren voor Proximus omdat dit andere Proximusklanten benadeelt. De impact wat betreft imagoschade is echter geheel niet vergelijkbaar waardoor het punt van Proximus niet opgaat. Het BIPT erkent dat een "Useless End-User Visit" gevolgen kan hebben voor de planning van Proximus⁹⁰, maar qua reële reputatieschade is de impact van een "Appointment not kept" op een eindklant groter en negatiever (gezien een techniker simpelweg niet komt opdagen). Klanten moeten daar immers vaak verlof voor opnemen of zich op een of andere manier organiseren om een techniker binnen te kunnen laten. Dit is dan voor niets geweest en de klant zal dit opnieuw moeten proberen in te plannen.
270. Het BIPT erkent dat de twee situaties ("Appointment not kept" en "Useless end user visit") moeilijk één op één te vergelijken zijn. Rekening houdende met het voorgaande stelt het daarom een andere manier voor om het compensatiebedrag aangaande de "Appointment not kept" aan te passen. Aangezien de compensaties die een alternatieve operator dient te betalen aan Proximus (zoals bijvoorbeeld de compensatie voor een useless-visit) recentelijk in het "one-time fee" besluit van 30 juni 2020 werden geüpdatet, lijkt het voor het BIPT nu opportuun om deze compensaties ook up te daten.⁹¹ Het BIPT stelt voor om dezelfde methodiek te gebruiken als in het besluit van 30 juni 2020, waarbij gebruik werd gemaakt van de gezondheidsindex⁹² om de evolutie van het basisuurloon te analyseren. Deze bedroeg in januari 2012 119,88⁹³ en in mei 2022 148,12, zijnde een stijging van 23,55%. Het compensatiebedrag wordt dus zo 24,71 EUR.

5.7.3. Conclusie

271. Het SLA-niveau voor de SLA Appointment Kept wordt verhoogd naar 98%
272. Proximus dient het compensatiebedrag aan te passen van 20 EUR naar 24,71 EUR.

5.8. De SLA Technically Executed

5.8.1. Introductie

273. De SLA Technically Executed gaat na of een bestelling uitgevoerd werd op de afgesproken datum.

⁹⁰ Wat eventueel voor een tragere dienstverlening in abstracto zou kunnen zorgen in vergelijking met wanneer dit nooit zou voorkomen. Maar dit hangt uiteindelijk ook af van keuzes die Proximus zelf maakt onder andere met betrekking tot de omvang van zijn technikerbestand.

⁹¹ Het huidige compensatiebedrag van 20 EUR werd sinds eind 2011 niet meer aangepast.

⁹² <https://statbel.fgov.be/nl/themas/consumptieprijsindex/gezondheidsindex>

⁹³ Basisjaar 2004

274. In de huidige referentieaanbieding wordt een SLA niveau van 95% opgelegd en een bijhorend forfaitair compensatiebedrag van €40.

5.8.2. Analyse

Aangaande de compensatie van de SLA

275. Het huidige compensatiebedrag van 40 EUR werd echter sinds eind 2011 niet meer geüpdatet. Aangezien de compensaties die een alternatieve operator dient te betalen aan Proximus (zoals bijvoorbeeld de compensatie voor een useless-visit) recentelijk in het "one-time fee" besluit van 30 juni 2020 werden geüpdatet, lijkt het voor het BIPT nu opportuun om deze compensaties ook up te daten. Het BIPT stelt voor om dezelfde methodiek te gebruiken als in het besluit van 30 juni 2020, waarbij gebruik werd gemaakt van de gezondheidsindex⁹⁴ om de evolutie van het basisuurloon te analyseren. Deze bedroeg in januari 2012 119,88⁹⁵ en in mei 2022 148,12, zijnde een stijging van 23,55%. Het compensatiebedrag wordt dus zo 49,42 EUR.
276. Proximus is het in haar reactie niet eens met een verhoging van het compensatiebedrag op basis van de gezondheidsindex. Deze verhoging is niet objectief gerechtvaardigd omdat het geen objectief of proportioneel verband heeft met de daadwerkelijk geleden schade. Het BIPT scheidt aldus verwarring tussen de vergoeding die de begunstigde operator verschuldigd is, die kosten georiënteerd moet zijn, en de vergoeding die Proximus verschuldigd is, die gekoppeld moet zijn aan de schade die de begunstigde operator daadwerkelijk heeft geleden.
277. Het BIPT is akkoord met Proximus dat de vergoeding die Proximus verschuldigd is moet gekoppeld zijn aan de schade. Echter, de vergoeding van 40 EUR werd sinds eind 2011 niet meer aangepast. Het is redelijk om te veronderstellen dat, net zoals een vergoeding die gebaseerd is op de kosten, de "schade" waarmee rekening dient gehouden te worden ook in waarde gestegen is. Het BIPT stelt voor om dezelfde indexering toe te passen op deze compensaties als op de kosten-gebaseerde tarieven, enkel om rekening te houden met deze waardeverhoging van de "schade" die redelijkerwijs kan verondersteld worden.
278. Proximus verwijst ook naar de CRC Besluiten van 25 maart 2021 betreffende de goedkeuring van de referentieaanbiedingen van de kabeloperatoren, waarin een compensatiebedrag van 1,10 EUR werd bepaald aan elke bijkomende werkdag uitstel binnen de SLA Installatie. Hiertegenover staat een compensatiebedrag van 45,28 EUR die op Proximus zou vallen bij het niet naleven van de afgesproken afspraak.
279. Het BIPT vindt deze vergelijking niet terecht. Er dient gekeken te worden naar het hele installatieproces waarbij de juiste SLA's met elkaar vergeleken dienen te worden. Zo is de SLA Technically Executed eerder vergelijkbaar met de SLA "Install Executed"⁹⁶ die bij de kabeloperatoren werd ingevoerd met een compensatiebedrag van 40 EUR. Daartegenover is de SLA Installatie bij de kabeloperatoren eerder vergelijkbaar met de SLA Slot Availability.

⁹⁴ <https://statbel.fgov.be/nl/themas/consumptieprijnsindex/gezondheidsindex>

⁹⁵ Basisjaar 2004

⁹⁶ De SLA "Install Executed" houdt in dat minstens 95% van alle bestellingen met bezoek aan de eindklant door de techniekier van de SMP-operator in het afgesproken tijdsslot moeten plaatsvinden. Indien de techniekier meerdere afspraken nodig heeft om een installatie af te werken, wordt de laatste afspraak genomen voor de bepaling van deze SLA.

5.8.3. Conclusie

280. Proximus dient het compensatiebedrag aan te passen van 40 EUR naar 49,42 EUR.

5.9. De SLA Slot Availability

5.9.1. Introductie

281. De SLA Slot Availability meet de beschikbaarheid van het eerste vrije slot waarbij rekening gehouden wordt met de opgelegde timers en de gewenste uitvoeringsdatum gegeven door de eindklant.

282. Voor elke type installatie is een uitgebreide SLA vastgelegd met meerdere SLO's uitgedrukt in werkdagen, zoals weergegeven in onderstaande tabel:

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

Tabel 11: SLA Slot Availability definitie binnen BRUO, Bitstream xDSL en Bitstream Fiber GPON, uitgedrukt in werkdagen

5.9.2. Analyse

283. Het BIPT heeft op basis van de meest recente KPI rapporten opgemerkt dat de 99% en 100% SLO niveaus voor de "Slot Availability" SLA voor de installatiemethodes "With Customer Visit" en "Without Customer Visit" vlot worden behaald door Proximus. Het BIPT wenst daarom de SLO niveaus scherper te stellen en heeft aan Proximus om bijkomende informatie gevraagd.

284. Proximus geeft een beschrijving van hun interne kalendersysteem waaruit blijkt dat er voor de interventies zonder splicing geen onderscheid gemaakt wordt tussen "with visit" en "without visit". Daarnaast wijst Proximus op externe invloeden waar het geen vat op heeft zoals het wijzigen van een afspraak door de eindklant en het verkrijgen van de nodige vergunningen.

285. Aangezien Proximus in zijn kalendersysteem geen onderscheid maakt tussen installaties met en zonder bezoek en omdat het aantal installaties zonder bezoek jaar na jaar daalt, stelt Proximus voor om de SLA als volgt aan te passen:

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

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

Tabel 12: Voorstel tot aanpassing van de SLA Slot Availability definitie, uitgedrukt in werkdagen

286. Het BIPT heeft het voorstel van Proximus geanalyseerd op basis van de verkregen data en gaat hiermee akkoord.
287. Proximus wenst nog op te merken dat door de introductie van XGS-PON⁹⁷, waarbij bijkomende handelingen dienen te gebeuren op het niveau van de OLT wanneer een eindklant een XGS-PON dienst bestelt, dit een invloed kan hebben op de SLA Slot Availability. Proximus haalt aan dat het hieromtrent haar rechten voorbehoud.

5.9.3. Conclusie

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

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

Tabel 13: Aangepast SLA Slot Availability definitie, uitgedrukt in werkdagen

⁹⁷ De introductie van XGS-PON is voorzien eind 2022

6. Herziening van de compensatieberekening

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

6.1. Introductie

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

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

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

291. Proximus stelt nu voor:

291.1. Dat zichzelf het compensatiebedrag verschuldigd aan de begunstigde operatoren berekenen, eenmaal per jaar.

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

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

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

6.2. Analyse

Aangaande de maandelijkse rapportering

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

Vraag voorgelegd ter raadpleging

296. Het BIPT heeft in het ontwerpbesluit de vraag aan de respondenten gesteld of zij menen dat de operationele gegevens die worden uitgewisseld via de API voldoende zijn om tijdig eventuele betwistingen met Proximus aan te gaan. Bijkomend werd gevraagd om, indien dit niet zo zou zijn en er een noodzaak is aan een bijkomende rapportering, dit in detail toe te lichten en te staven.
297. Proximus heeft hierop gereageerd dat het alle gegevens bezorgt aan de begunstigde operatoren via de WSO/WSR interfaces opdat deze operatoren in volledige transparantie hun eigen KPI's kunnen berekenen. Daarnaast maakt Proximus ook maandelijks een "Wrongful Repair Request" rapport beschikbaar aan de begunstigde operatoren en zal ze een vergelijkbaar maandelijks rapport opstellen aangaande de "Useless Visits".
298. Proximus haalt verder nog aan dat het niet mogelijk is om bedragen van 0 EUR op een factuur te plaatsen.
299. Edpnet verduidelijkt dat er 2 verschillende informatiestromen zijn: informatie aangaande installaties komt via XML berichten binnen en informatie aangaande reparaties wordt via ServiceNow behandeld. Edpnet bevestigt dat zij over alle operationele gegevens beschikken die real-time worden uitgewisseld, maar haalt ook aan dat dit over een zeer groot aantal berichten per dag gaat. Bovendien is niet alle informatie eenduidig: zo kan het bijvoorbeeld niet correct zijn dat een techniker zijn bezoek afsluit met "Useless End-User Visit" of een

reparatie interventie afsluit met "Customer Fault". Deze gevallen dienen inhoudelijk met de Proximus helpdesk besproken te worden, wat ook gebeurt

300. De maandelijkse controle van de factuur leidt voor edpnet tot betwisting van bepaalde aanrekeningen die ze onterecht vindt. Doordat deze controle op maandelijkse basis gebeurt, betreft het hier om relatief beperkte aantallen. Eventuele betwistingen verlopen daarom vrij vlot, omdat de dossiers nog vers in het geheugen van de medewerkers liggen, waardoor het risico op fouten afneemt. Om deze redenen is edpnet voorstander van het behoud van maandelijkse facturatie.
301. Ook financieel betaalt edpnet liever de compensaties per maand dan na anderhalf jaar een grotere factuur voorgeschoteld te krijgen. Dit heeft een negatieve impact op de cashflow.
302. Edpnet haalt ten slotte aan dat in een dergelijk systeem van jaarlijkse facturatie, een systeem van maandelijkse rapportage omwille van de transparantie en duidelijkheid gewenst is, of dit nu via de factuur aan een kost van 0 EUR gebeurt of via een overzicht via Excel is.
303. Het BIPT heeft begrip voor deze problematiek en bevestigt nogmaals dat transparantie op operationeel vlak belangrijk blijft. Daarnaast lijkt de oplossing die Proximus voorstelt, om maandelijkse rapporten op te stellen aangaande de Wrongful Repair Requests en de Useless Visits te voldoen aan de eisen van edpnet. Aangezien door de introductie van deze maandelijkse rapporten er ook een bijkomende duidelijkheid zal zijn op maandelijkse basis aangaande de te vereffenen bedragen, kan een begunstigde operator hiermee rekening houden om reeds tijdens het jaar de noodzakelijke financiële reserves te voorzien om zo bij de jaarlijkse facturatie niet voor verrassingen komen te staan.

Aangaande de berekening van de compensatie

304. In zijn reactie haalt edpnet aan dat een berekening met een compensatieperiode van 12 maanden leidt tot een afvlakking van de KPI aangezien deze nu op jaarbasis bekeken wordt. Zo kan een maand met een lagere KPI gecompenseerd worden door een maand met een hogere KPI.
305. Het BIPT is van mening dat Proximus moet streven naar een voortdurend voldoende hoog niveau van SLA. Evenwel vindt het BIPT ook dat voor het berekenen van de compensaties rekening kan gehouden worden met eventuele statistische schommelingen die kunnen veroorzaakt worden wanneer het beschouwde volume te klein is. Het BIPT aanvaardt bijgevolg dat de compensaties berekend worden over een periode van 1 jaar. Het BIPT begrijpt echter het door edpnet aangehaalde risico en behoudt zich het recht voor om sanctionerend op te treden moesten er in een bepaalde maand (of maanden) onverklaarbare uitschieters optreden.⁹⁸ Het uitvoeren van een SLA verplichting laat immers een mogelijke inbreukprocedure onverlet indien zou blijken dat aan de verplichtingen die op de SMP operator rusten niet voldaan is.
306. Proximus verwijst in haar reactie op het ontwerpbesluit naar het besluit van het BIPT van 10 december 2013 waarin werd vastgelegd dat de compensaties die Proximus moet betalen op jaarlijkse basis worden berekend en dat de producten BRUO en Bitstream dienen

⁹⁸ Het BIPT herinnert alle partijen eraan dat zelfs indien de compensaties op jaarbasis zouden berekend worden, dit niets afdoet aan de principiële toepasbaarheid van de SLA's op maandbasis.

samengevoegd te worden voor de compensatieberekening. Deze principes zijn volgens Proximus dus niet nieuw. Proximus wil verduidelijken dat de vereenvoudiging van het SLA/SLG-regime een belangrijk ingrediënt vormt van het nieuwe compensatieberekeningssysteem en dat dit laatste technisch niet uitvoerbaar is in het geval dat de uiteindelijke beslissing zou leiden tot de toevoeging van een extra laag van complexiteit.

307. Edpnet gaat niet akkoord met het BIPT en haalt aan dat zij cijfermatig hebben aangetoond dat Proximus gedurende bijvoorbeeld 10 maanden het kwaliteitsniveau van dienstverlening aan de begunstigde operatoren kan verwaarlozen, om dan in de laatste periode een tandje bij te steken zodat de KPI op jaarbasis de SLO evenaart.
308. Volgens het BIPT lijkt een dergelijke situatie eerder theoretisch van aard. Een degelijke situatie heeft zich volgens het BIPT tot op heden nog niet gemanifesteerd. Het BIPT kan zich ook niet inbeelden dat dit zich zou kunnen manifesteren, aangezien dit dan zou betekenen dat de onderaannemers van Proximus, zonder bijkomende financiële drijfveer, in een bepaalde periode "beter" zouden presteren dan wat er contractueel werd afgesproken. Het BIPT kan zich ook niet inbeelden dat de onderaannemers van Proximus de wholesaleklanten zouden bevoordelen ten opzichte van de retailklanten, daar de onderaannemers op non-discriminatoire wijze moeten opereren. De problematiek (zoals de effecten van de statistische schommelingen) die reeds werd besproken in het besluit van het BIPT van 10 december 2013 lijkt vandaag de dag nog steeds relevant. Het BIPT ziet bijgevolg geen reden om hiertegen op te treden.
309. Edpnet stelt een alternatieve compensatieberekening voor "*in plaats van in 100-x% van de gevallen 100% compensatie verschuldigd te zijn, in 100% van de gevallen 100%-x compensatie verschuldigd te zijn. Met andere woorden: de tolerantie / de toegestane foutenmarge van de actie (bijvoorbeeld de correcte uitvoering van een installatie, de oplevertermijn, de termijn waarbinnen een repair werd uitgevoerd...)* naar het compensatiebedrag verschuiven"⁹⁹. Dit voorstel werd voorgelegd aan Proximus.
310. Volgens Proximus volgt uit dit voorstel dat elke SLA een 100% objectief impliceert en dat dus Proximus al het risico aangaande het niet respecteren van de SLA's op zich neemt, waarbij een deel van het risico niet onder zijn controle is, maar wel onder de controle van de begunstigde operatoren. Volgens Proximus wordt dit risico niet meegenomen in de tariefbepaling van de éénmalige heffingen, dewelke enkel op de werkelijke kosten zijn gebaseerd. Volgens Proximus zou een daling van het compensatiebedrag onvoldoende zijn om dit bijkomende risico te dekken.
311. Het BIPT gaat akkoord met deze redenering, dewelke het ook al eens heeft aangehaald in het BIPT besluit van 10 december 2013. In dit besluit wordt vermeld dat het BIPT het gerechtvaardigd acht om een SLA niveau vast te leggen op grond van een redelijk percentage onder 100%, indien de te behalen doelstelling voldoende ambitieus is ten opzichte van de prestatie die een efficiënte operator kan behalen.
312. Het BIPT zal dus het voorstel van edpnet niet weerhouden.

⁹⁹ Citaat uit de reactie van edpnet.

6.3. Conclusie

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

7. Andere punten

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

	Onderwerp	Analyse BIPT	Conclusie BIPT
1.	Orange geeft in zijn reactie aan dat de gebruikte definitie voor een non-First Time Right waarbij gesproken wordt over een "incident" niet duidelijk genoeg is.	<p>In Annex 3 van de Bitstream Fiber GPON referentieaanbieding, worden herstellingen gedefinieerd als volgt: "Herstellingen aan het Proximus-netwerk worden uitgevoerd nadat de Begunstigde een incident aan Proximus heeft gemeld, op voorwaarde dat de Begunstigde de voorbereidende onderzoeken heeft uitgevoerd en er zeker van is dat het incident zich in het Proximus-netwerk afspeelt."¹⁰⁰</p> <p>Het BIPT vindt binnen de referentieaanbieding inderdaad geen definitie terug van wat Proximus beschouwd als een "incident". Deze lacune zou er inderdaad voor kunnen zorgen dat bepaalde voorvallen niet tot rechtmatige non-First Time Rights leiden, wanneer Proximus een bepaald voorval niet zou beschouwen als een "incident" (en er dus geen geldig repair ticket is).</p>	Het BIPT vraagt aan Proximus om te verduidelijken dat een incident kan slaan op o.a. een netwerkprobleem, een verkeerde handeling, een verkeerde of niet conforme installatie etc. en ook om duidelijk aan te geven wat het niet beschouwd als een incident.
2.	In zijn reactie haalt Orange Belgium aan dat wanneer Proximus meerdere interventies nodig heeft om een installatie af te werken of wanneer Proximus bijvoorbeeld een installatie (tijdelijk) on hold zet, dit ook moet beschouwd worden als een non-FTR. Vanuit het oogpunt van de klanten van Orange Belgium is dit vervelend (meer wachttijd en verminderde klantenervaring), en heeft het in wezen precies hetzelfde effect als een non-FTR -situatie.	<p>Het BIPT gaat niet akkoord met deze opmerking. Een non-FTR kan pas optreden nadat een installatie werd afgemeld door Proximus. Zolang dit niet gebeurd is, is het volgens het BIPT zinloos dat de begunstigde operator reeds naar de eindklant zou vertrekken om de installatie te voltooien.</p> <p>Het BIPT gaat akkoord dat deze situatie, waarbij een Proximus techniker meerdere malen moet langskomen, ongewenst is, maar voor deze gevallen, zijn reeds 2 SLA's (de SLA "Appointment Kept" en de SLA "Technically Executed") in voege, elk met een compensatie, waardoor het niet noodzakelijk om dit ook te beschouwen als een non-FTR.</p>	De definitie van de non-FTR installaties moet niet aangepast worden om met dit geval rekening te houden.

¹⁰⁰ Vrije vertaling van: "Repairs are carried out on the Proximus Network after the Beneficiary has reported an incident to Proximus provided the Beneficiary has made the preliminary investigations and is confident that the incident is in the Proximus Network."

8. Besluit, inwerkingtreding, beroepsmogelijkheden en handtekeningen

8.1. Besluit en inwerkingtreding

316. Op 25 oktober 2022 is de Raad van het BIPT bijeengekomen en heeft het beslist dat het referentietaanbod van Proximus integraal aan de opmerkingen in dit besluit moet worden aangepast. Dit besluit van het BIPT treedt in werking op de eerste dag van de maand die volgt op de publicatie van dit besluit. Indien bepaalde wijzigingen een IT implementatie noodzakelijk maken, verwijst het CRC besluit van 29 juni 2018 aangaande de analyse van de markten voor breedband en televisieomroep voor de maximale termijnen waarbinnen deze IT implementatie moet gerealiseerd worden naar Bijlage J. "Gedragslijnen voor referentietaanbod- en IT-aanpassingen".
317. Het BIPT legt aan Proximus op, overeenkomstig artikel 59, § 6, vierde lid, van de wet van 13 juni 2005, om de aangepaste versie van zijn voorstel te sturen binnen de 30 dagen na de publicatie van dit besluit. Het BIPT zal de conformiteit van deze gewijzigde versie nagaan voor ze gepubliceerd wordt.
318. Tenslotte wil het BIPT Proximus eraan herinneren dat, overeenkomstig artikel 59, § 5, van de wet van 13 juni 2005, het BIPT behoudt zich het recht voor om het referentietaanbod ten allen tijde te wijzigen om rekening te houden met de ontwikkeling van de Proximus - aanbiedingen en de verzoeken van de begunstigen.

8.2. Beroepsmogelijkheden

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

8.3. Ondertekening

Axel Desmedt
Lid van de Raad

Bernardo Herman
Lid van de Raad

Luc Vanfleteren
Lid van de Raad

Michel Van Bellinghen
Voorzitter van de Raad

Bijlage I. Simulatie van de "First Time Right" SLA compensatie

1. Het BIPT heeft een inschatting gemaakt van de totale compensatie die Proximus zou moeten vergoeden aan de begunstigde operatoren voor de "First Time Right" SLA voor 2 scenario's. Het betreft hier:
 - 1.1. Scenario 1, waar wordt uitgegaan van de 4 verschillende SLA niveaus zoals ze vastgelegd zijn in dit Besluit, d.w.z een SLA niveau per installatiemethode onafhankelijk van de onderliggende technologie;
 - 1.2. Scenario 2, waar wordt uitgegaan van 1 gemeenschappelijk SLA niveau onafhankelijk van de onderliggende technologie. Het SLA niveau en het daarbij horend compensatiebedrag werden berekend door een gewogen gemiddelde te berekenen van de afzonderlijke SLA niveaus en compensatiebedragen.
2. Het BIPT gebruikt voor deze berekeningen de gegevens van de dataopvraging van Proximus, met uitzondering van de periode waarbij een uitzonderlijke en eenmalige migratie plaatsvond van ISLA Premium lijnen naar ISLA Enhanced lijnen¹⁰¹.
3. Doordat deze bi-maandelijkse periode nu wordt uitgefilterd, wordt er geen volledige 12 maanden gebruikt in deze simulatie. Dit is op zich geen probleem, aangezien het BIPT enkel de resultaten van de simulatie relatief gezien ten opzichte van elkaar wil vergelijken. De behaalde KPI is bijgevolg berekend over een periode van 10 maanden.

		SLA Niveau	Compensatiebedrag	Behaalde KPI	Totale compensatie
Scenario 1	Remote	97%	4,60 EUR	[90-100]%	[0-2.500] EUR
	Without Visit	84%	78,15 EUR	[80-90]%	[0-2.500] EUR
	With Visit	96%	132,62 EUR	[90-100]%	[0-2.500] EUR
	With Visit	93%	132,62 EUR	[80-90]%	[5.000-7.500] EUR
	Splicing included				EUR
	TOTAAL				[7.500-10.000] EUR
Scenario 2	Gemeenschappelijk	96%	64,19 EUR	[90-100]%	[2.500-5.000] EUR

4. Uit de simulatie volgt dat in scenario 1, Proximus in totaal [7.500-10.000] EUR zou moeten betalen terwijl dit in scenario 2, [2.500-5.000] EUR zou zijn, [vertrouwelijk].

¹⁰¹ Zie ook voetnoot 47. Deze periode werd ook niet gebruikt voor de bepaling van het SLA niveau voor de "remote" installaties dus deze dient ook in deze simulatie uitgefilterd te worden.