

**B I P T**

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN  
EN TELECOMMUNICATIE**

Kenmerk:

**ONTWERPBESLUIT VAN DE RAAD VAN HET BIPT  
VAN 4 DECEMBER 2012  
BETREFFENDE  
DE HERZIENING VAN DE REFERENTIE-  
AANBIEDINGEN BRUO, BROBA EN WBA VDSL2  
(BRXX 2012) [INCL. REMAPPING-PROJECT]**

**OPENBARE VERSIE**

**WERKWIJZE OM OP DIT DOCUMENT TE ANTWOORDEN**

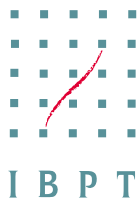
Dit ontwerpbesluit wordt als volgt ter consultatie voorgelegd overeenkomstig artikel 140 van de wet van 13 juni 2005:

Antwoordtermijn: tot **8 februari 2013**  
Werkwijze om te antwoorden: Aan: **consult01@bipt.be**  
Onderwerp: het bevat op zijn minst de referentie  
« **CONS-2012-A1 / 2012-000436** »

Aanspreekpunt: Axel PALMAERS, ingenieur-adviseur (02 226 88 46)

**Antwoorden dienen elektronisch te worden verzonden naar het opgegeven adres.**  
Er wordt gevraagd gebruik te maken van het "Formulier dat als voorpagina dient te worden gebruikt bij het antwoord op een door het BIPT georganiseerde openbare raadpleging" dat u op de volgende pagina vindt.

Het BIPT vraagt eveneens dat de opmerkingen verwijzen naar de paragrafen en/of delen waarop ze betrekking hebben.



**Formulier dat als voorpagina dient te worden gebruikt bij het antwoord op een door het BIPT georganiseerde openbare raadpleging**

**ALGEMENE INFORMATIE**

**Titel van de raadpleging :** Ontwerpbesluit van de Raad van het BIPT van 4 december 2012 betreffende de herziening van de referentie-aanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 (BRxx 2012) [incl. remapping-project]

**Aan** (natuurlijke persoon die werd aangeduid als contactpersoon binnen het BIPT in het document dat ter raadpleging werd voorgelegd): *Axel Palmaers*

**Naam van de rechtspersoon die antwoordt:**

**Natuurlijke persoon die als contactpersoon fungeert voor de respondent:**

**VERTROUWELIJKHEID VAN DE GEGEVENS**

De volgende informatie wordt als vertrouwelijk beschouwd door de respondent (aanvinken wat van toepassing is):

- Niets
- De identiteit van de rechtspersoon die antwoordt
- De identiteit van de natuurlijke persoon die als contactpersoon fungeert voor de respondent
- Bepaalde delen van het antwoord

In dat laatste geval dient de respondent een openbare en een vertrouwelijke versie van zijn bijdrage te verschaffen. In de vertrouwelijke versie worden de vertrouwelijke delen duidelijk geïdentificeerd in de body van de tekst.

In geval van tegenstrijdigheid tussen dit formulier en een vermelding in het antwoord (in het bijzonder de standaardvermelding betreffende de vertrouwelijkheid in de e-mails), erkent de respondent dat het BIPT enkel rekening dient te houden met dit formulier.

**WAARSCHUWING**

Conform artikel 140 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, worden de ontwerpbesluiten van het BIPT die aanzienlijke gevolgen zouden kunnen hebben voor een relevante markt, ter openbare raadpleging voorgelegd. De resultaten daarvan dienen te worden bekendgemaakt, in overeenstemming met de regels inzake vertrouwelijkheid van de bedrijfsgegevens.

Het is bijgevolg in het belang van de respondent om een exhaustieve en nauwkeurige lijst mee te geven van de vertrouwelijke informatie om te vermijden dat die informatie openbaar wordt gemaakt in het kader van de publicatie van de resultaten van de openbare raadpleging.

De respondenten mogen echter uitsluitend die informatie als vertrouwelijk bestempelen die werkelijk vertrouwelijk zijn aangezien het BIPT de mogelijkheid heeft om de vertrouwelijke aard van de informatie te betwisten krachtens artikel 23, § 3, van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector.

**NAAM, DATUM EN HANDTEKENING**

## INHOUDSOPGAVE

<b>1</b>	<b>INLEIDING</b> .....	<b>5</b>
1.1	VOORSTELLING VAN HET ONTWERPBESLUIT .....	5
1.2	NOTATIE EN TERMINOLOGIE.....	5
1.2.1	<i>Vertrouwelijke informatie</i> .....	5
1.2.2	<i>Verwijzingen naar de referentieaanbiedingen</i> .....	6
1.2.3	<i>Naam van de referentieaanbiedingen</i> .....	6
1.2.4	<i>Afkortingen</i> .....	7
1.2.5	<i>Annotaties</i> .....	7
1.3	WAT IS EEN REFERENTIEAANBOD?.....	7
<b>2</b>	<b>PROCEDURE</b> .....	<b>9</b>
2.1	INITIEEL VOORSTEL VAN BELGACOM VAN 17 FEBRUARI 2012.....	9
2.1.1	<i>Besluit van 11 augustus 2011</i> .....	9
2.1.2	<i>Operationele werkgroepen</i> .....	10
2.1.3	<i>Verduidelijking en verbetering van de coherentie van de referentieaanbiedingen</i> .....	10
2.1.4	<i>Beroep van Belgacom tegen het besluit van 11 augustus 2011</i> .....	11
2.2	RAADPLEGING VAN DE SECTOR – EERSTE FASE.....	11
2.2.1	<i>De voorafgaande raadpleging van 24 februari 2012 (initieel voorstel van Belgacom)</i> .....	11
2.3	RAADPLEGING VAN DE SECTOR – TWEEDE FASE.....	12
2.3.1	<i>Bilaterale werkgroepen BIPT/Belgacom</i> .....	12
2.3.2	<i>Voorafgaande raadpleging van 23 juli 2012</i> .....	13
2.4	VOORSTEL VAN BELGACOM IN HET KADER VAN HET PROJECT <i>REMAPPING PHASE III</i> .....	14
2.5	RAADPLEGING VAN DE SECTOR – DERDE FASE.....	15
2.5.1	<i>Voorafgaande raadpleging van 21 september 2012 over Remapping Phase III</i> .....	15
2.5.2	<i>De operationele werkgroep van 25 oktober 2012 (OWG/1205)</i> .....	15
2.6	RAADPLEGING VAN DE SECTOR – LAATSTE FASE.....	16
2.6.1	<i>Nationale raadpleging van DD MM YYYY</i> .....	16
2.7	INSTITUTIONELE RAADPLEGINGEN .....	18
2.7.1	<i>Raadpleging van de mediaregulatoren</i> .....	18
2.7.2	<i>Europese raadpleging</i> .....	19
<b>3</b>	<b>JURIDISCH KADER</b> .....	<b>21</b>
<b>4</b>	<b>ALGEMEEN</b> .....	<b>26</b>
4.1	VERBETERING VAN DE TRANSPARANTIE VAN DE BIJLAGEN <i>PLANNING &amp; OPERATIONS, (IMPROVED) SLA EN PRICING &amp; BILLING</i> .....	26
4.2	OVEREENSTEMMING VAN DE REFERENTIEAANBIEDINGEN MET DE CRC-BESLISSING VAN 1 JULI 2012 .....	33
<b>5</b>	<b>INFORMATION AND TECHNOLOGY (IT)</b> .....	<b>34</b>
5.1	IMPLEMENTATIE VAN EEN NIEUW PROFIEL DEDICATED VLAN.....	34
5.2	DEFINITIE VAN GROTE EN KLEINE IT-AANPASSINGEN .....	35
<b>6</b>	<b>ORDERING</b> .....	<b>41</b>
6.1	OMZETTING VAN DE AANVRAGEN VOOR DO-IT-YOURSELF-INSTALLATIES - <i>OVERRULE</i> .....	41
6.2	INFORMATIE VERSTREKT TIJDENS DE GESCHIKTHEIDSFASE .....	43

<b>7</b>	<b>PROVISIONING</b> .....	<b>49</b>
7.1	BEPERKING VOOR VERTRAGING VEROORZAAKT DOOR EEN VERPLICHTING OP OPENBAAR DOMEIN VAN DE LASWERKZAAMHEDEN .....	49
<b>8</b>	<b>REPAIR54</b>	
8.1	NIEUW PROCES <i>CHANGE TIE CABLE</i> .....	54
8.2	VERBETERING VAN DE REPAIR-TOOLS.....	55
8.3	GEEN REKENING HOUDEN MET HET OPNIEUW OPTREDEN VAN EEN PROBLEEM DAT AL WERD VASTGESTELD BIJ EEN ESCALATIE .....	59
<b>9</b>	<b>SERVICE LEVEL AGREEMENTS (SLA)</b> .....	<b>60</b>
9.1	HERZIENING VAN DE VOORWAARDEN VOOR AANVRAGEN EN DE BEREKENING VAN COMPENSATIES .....	60
9.2	TOEPASBAARHEID VAN DE OLO-COMPENSATIES DOOR OLO EN STATISTISCHE FOUT.....	64
9.3	VOORWAARDENBETREFFENDE DE BASIC SLA REPAIR .....	80
9.4	VOORWAARDEN BETREFFENDE DE <i>ISLA REPAIR 4/6/8</i> .....	81
9.5	CRITERIA INZAKE TOEPASSELIJKHEID VAN DE <i>SLA APPOINTMENT KEPT</i> .....	89
9.6	RESPONSTIJD VAN HET OPEN CALENDAR-SYSTEEM .....	91
9.7	BESCHIKBAARHEID VAN DE IT-DIENSTEN VAN HET TYPE E-TOOLS .....	93
9.8	ISLA VALIDATE .....	102
<b>10</b>	<b>PRICING &amp; BILLING</b> .....	<b>104</b>
10.1	VERDUIDELIJKING VAN DE FACTURERING VAN ONNODIGE ACTIES BIJ ONGERECHTVAARDIGDE AANVRAGEN .....	104
10.2	VERBAND TUSSEN DE BESCHRIJVINGEN VAN DE FACTURERING EN DE TERMEN DIE IN DE AANBIEDINGEN WORDEN GEBRUIKT .....	106
10.3	VERGOEDINGEN VOOR VERANDERING VAN DATUM EN ANNULERING VAN BESTELLING NA WIJZIGING VAN DE BESTELORDER DOOR BELGACOM.....	108
10.4	VERGOEDING VOOR ONNODIG BEZOEK VAN DE TECHNICUS BIJ DE EINDKLANT .....	110
10.5	COMPENSATIES TOTAL PROVISIONING TIMER EN DUE DATE RESPECTED .....	111
10.6	OMZETTINGSKOSTEN PSTN/ISDN .....	115
<b>11</b>	<b>BESLISSING</b> .....	<b>116</b>
<b>12</b>	<b>BEROEPSMOGELIJKHEDEN</b> .....	<b>118</b>
<b>BIJLAGE A. VERBINTENIS VAN BELGACOM I.V.M. DE VERBETERING VAN DE REFERENTIEAANBIEDINGEN TEN OPZICHTE VAN DE VERSIE DIE VOOR RAADPLEGGING IS VOORGELEGD</b> .....		<b>119</b>
A.1.	NAAR AANLEIDING VAN HET VERZOEK VAN HET BIPT VAN 18 SEPTEMBER 2012.....	119
A.2.	NAAR AANLEIDING VAN DE BESPREKINGEN TIJDENS DE WERKGROEP VAN 25 OKTOBER 2012 (OWG/1205) .....	120
A.2.1	<i>Versies van de referentieaanbiedingen van 6, 12 en 17 juli 2012</i> .....	120
A.2.2	<i>Versie van de referentieaanbiedingen van 17 september 2012 (remapping)</i> .....	122
<b>BIJLAGE B. VERGELIJKENDE TABEL VAN DE BESLUITEN BRXX 2010 EN 2012</b> .....		<b>122</b>
<b>BIJLAGE C. SYNTHESE VAN DE REACTIES</b> .....		<b>122</b>
<b>BIJLAGE D. LETTERWOORDEN EN AFKORTINGEN</b> .....		<b>123</b>
<b>BIJLAGE E. GECONSOLIDEERDE VERSIE VAN DE VOOR RAADPLEGGING VOORGELEGDE REFERENTIEAANBIEDINGEN</b> .....		<b>127</b>
E.1.	OVERZICHT VAN DE GECONSOLIDEERDE VERSIES.....	128
E.2.	DOCUMENTBUNDELS.....	129

## 1 INLEIDING

### 1.1 VOORSTELLING VAN HET ONTWERPBESLUIT

1. Op 17 februari 2012 heeft Belgacom aan het BIPT een voorstel tot aanpassing van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 overgemaakt. Op basis van dit voorstel heeft het BIPT een procedure opgestart voor goedkeuring van de referentieaanbiedingen. Op 24 februari 2012 werd een voorafgaande raadpleging gelanceerd, die liep tot 16 maart 2012. Daarna heeft het BIPT Belgacom de kans gegeven om te reageren op de opmerkingen van de alternatieve operatoren in het kader van deze voorafgaande raadpleging. Op basis van de opmerkingen van Belgacom en de alternatieve operatoren heeft het BIPT bovendien beslist om met Belgacom een bilaterale werkgroep op te richten voor de bijlage *Pricing & Billing* en de *SLA*-bijlagen (*Basic SLA* en *Improved SLAs*). In juli 2012 heeft Belgacom een nieuw voorstel tot aanpassing van de referentieaanbiedingen aan het BIPT gestuurd. Op 23 juli 2012 heeft het BIPT de alternatieve operatoren gevraagd om uiterlijk op 24 augustus 2012 hun opmerkingen te geven op dit voorstel.
2. Op 17 september 2012 heeft Belgacom aan het BIPT een voorstel tot aanpassing van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 overgezonden betreffende de tenuitvoerbrenging van het project *Remapping phase III*. Dit voorstel voor aanpassing, uitgewerkt op basis van het voorstel van juli 2012, werd ter voorafgaande raadpleging voorgelegd van 21 september 2012 tot 5 oktober 2012.
3. Vervolgens heeft het BIPT alle opmerkingen en uitgevoerde werken verzameld om dit ontwerpbesluit op te stellen. Alle spelers uit de sector van de elektronische telecommunicatie worden uitgenodigd om hun opmerkingen hierover door te sturen in het kader van de nationale raadpleging volgens de nadere bepalingen op het schutblad.

### 1.2 NOTATIE EN TERMINOLOGIE

4. Voor het leesgemak werden de volgende conventies gehanteerd in dit document.

#### 1.2.1 Vertrouwelijke informatie

5. De informatie in dit document die als vertrouwelijk wordt beschouwd ten opzichte van andere partijen dan die waarvoor dit document uitdrukkelijk bestemd is, zijn blauw gemarkeerd (zoals deze paragraaf).

6. De informatie in dit document die als vertrouwelijk wordt beschouwd ten opzichte van de partijen waarvoor dit document bestemd is, wordt vervangen door de vermelding “[vertrouwelijk]”.

### 1.2.2 Verwijzingen naar de referentieaanbiedingen

7. Gezien de vele verschillende versies van de documenten over de referentieaanbiedingen waarop dit ontwerpbesluit betrekking heeft, wordt in dit document als volgt verwezen naar de referentieaanbiedingen:

**De betrokken documentversies zijn altijd de laatste versies zoals doorgestuurd door Belgacom aan het BIPT en zoals vermeld in de kolom “versie” van de tabellen in Bijlage E, deel E.1 van dit ontwerpbesluit.**

**In alle andere gevallen wordt de versie aangeduid door de woorden “versie van <datum>” of “voorstel van <datum>”, waarbij de waarde <datum> overeenstemt met de datum waarop Belgacom de documenten aan het BIPT heeft bezorgd. De lezer wordt doorverwezen naar deel 2 voor meer informatie.**

8. **De originele verwijzingen** naar de referentieaanbiedingen (paragrafen, secties, bijlagen) vermeld door de operatoren tijdens voorafgaande raadplegingen **zijn dus behouden en uitdrukkelijk vermeld** in dit document omwille van de administratieve vereenvoudiging.

### 1.2.3 Naam van de referentieaanbiedingen

9. De referentieaanbiedingen worden aangeduid met de afkortingen die Belgacom doorgaans gebruikt, met name:

- BRUO: referentieaanbod met betrekking tot de ontbinding van het aansluitnet.
- BROBA: referentieaanbod met betrekking tot de dienst van het type *bitstream* voor de technologieën van het type xDSL op het ATM- of Ethernet-netwerk, met uitzondering van de VDSL2-technologie.
- WBA VDSL2: referentieaanbod met betrekking tot de dienst van het type *bitstream* voor de VDSL2-technologie op het Ethernet-netwerk.

10. Er wordt in dit document een uitzondering gemaakt wat de benaming van het BROBA-referentieaanbod betreft:

- “BROBA ADSL” staat voor de ADSL-versie van het BROBA-aanbod
- “BROBA SDSL” staat voor de SDSL-versie van het BROBA-aanbod

- “BROBA” duidt op de versies ADSL en SDSL samen

#### 1.2.4 Afkortingen

11. De afkortingen worden weergegeven in HOOFDLETTERS (bv. OLO, BRUO, ...). Er wordt eveneens een glossarium toegevoegd als Bijlage D, waarin alle meest gebruikte afkortingen staan opgenomen.

#### 1.2.5 Annotaties

12. Woorden en uitdrukkingen die *cursief* staan, wijzen op
  - woorden of uitdrukkingen die aldus worden gebruikt door Belgacom (bv. *underrun, forecast, screening...*);
  - de naam van processen die worden gebruikt in de referentieaanbiedingen (bv. *Repair, Provisioning...*);
  - of de naam van de verschillende documenten waaruit het referentieaanbod bestaat (bv. *Main Body, Planning & Operations...*).
13. De uitdrukkingen in hoofdletters van het type “XML-bericht SLEUTELWOORD” slaan op berichten die worden uitgewisseld tussen Belgacom en de alternatieve operatoren tijdens de processen *Provisioning, Repair...* Deze berichten hebben een strikte gegevensstructuur, die wordt beschreven in de referentieaanbiedingen in de documenten *Planning & Operations (P&O)* en *XML Content Description*. Ze gebruiken het XML-formaat. Deze berichten zijn bestemd voor verschillende functies zoals het plaatsen van een bestelorder, de bevestiging van een bestelling, enz.

### 1.3 WAT IS EEN REFERENTIEAANBOD?

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

en de huurprijzen, gebruik van tools en diensten die Belgacom moet aanbieden bij elk redelijk verzoek om toegang.

## 2 PROCEDURE

### 2.1 INITIEEL VOORSTEL VAN BELGACOM VAN 17 FEBRUARI 2012

16. Op 17 februari 2012 heeft Belgacom aan het BIPT een voorstel tot aanpassing van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 overgezonden conform het besluit van het BIPT van 11 augustus 2011 betreffende de herziening van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 inzake de invoering van de projecten *Open Calendar* en *Certified Technician* en conform de beslissing van de CRC van 1 juli 2011 met betrekking tot de analyse van de breedbandmarkten. Belgacom preciseert dat het van deze aanpassing gebruik heeft gemaakt om wijzigingen op te nemen die ofwel het gevolg zijn van de gesprekken met de alternatieve operatoren in de operationele werkgroepen ofwel voortvloeien uit de eigen wil om de referentieaanbiedingen coherenter en duidelijker te maken. In het voorstel van Belgacom zijn ook wijzigingen opgenomen als resultaat van de gesprekken tussen Belgacom en het BIPT die op hun beurt het gevolg waren van het beroep dat Belgacom had aangetekend bij het hof van beroep van Brussel met betrekking tot het besluit van het BIPT van 11 augustus 2011.

#### 2.1.1 Besluit van 11 augustus 2011

17. In zijn besluit van 11 augustus 2011 heeft het BIPT Belgacom een reeks maatregelen opgelegd om de operationele processen doeltreffender te maken en om de communicatie naar de alternatieve operatoren te verbeteren. Twee van de maatregelen die aan Belgacom werden opgelegd, dienden 6 maanden na inwerkingtreding van het hierboven vermelde besluit geïmplementeerd te zijn, m.a.w. ten laatste op 11 februari 2012. Deze twee maatregelen, die hieronder verduidelijkt worden, werden door Belgacom opgenomen in zijn voorstel van 17 februari 2012.
- 17.1. Invoering van een duidelijk onderscheid tussen de bestelprocedure (*ordering*) en de leveringsprocedure (*provisioning*).
- 17.2. Gedetailleerde beschrijving van de operationele processen die de alternatieve operatoren van dienst kunnen zijn.
18. Het BIPT moedigt de alternatieve operatoren aan om de operationele processen zoals gepubliceerd door Belgacom aandachtig te analyseren en samen te werken om deze processen of hun eigen processen te verbeteren.

### 2.1.2 Operationele werkgroepen

19. Sinds 26 mei 2011 worden er operationele werkgroepen georganiseerd. Deze werkgroepen verenigen vertegenwoordigers van de alternatieve operatoren en van Belgacom, en komen ongeveer één maal per maand samen. Tot op heden hebben 8 alternatieve operatoren actief deelgenomen aan 11 werkgroepen die sinds 26 mei 2011 werden georganiseerd. De werkgroepen mochten 75 verschillende deelnemers verwelkomen, waarvan een twintigtal geregeld deelneemt.
20. Dankzij de gesprekken tussen Belgacom en de alternatieve operatoren konden de operationele problemen worden in kaart gebracht en aangepakt, waarna oplossingen werden bedacht. Op basis van deze gesprekken heeft Belgacom ook het toepassingsgebied van bepaalde lopende projecten zoals het project *Remapping* kunnen verfijnen, de kenmerken van nieuwe oplossingen zoals de verstrekking door de OLO's van de meetresultaten in het kader van BRUO kunnen definiëren of nieuwe opportuniteiten kunnen identificeren zoals het project *SOAP interface for UTS*, het project ter verbetering van de *provisioning*-tests om de *Non First Time Right*-gevallen te beperken, of het project om de impact te beperken van de verplichting die voortvloeit uit artikel 192 van het A.R.E.I<sup>1</sup>.
21. Een deel van de geïdentificeerde oplossingen is vandaag geïntegreerd in grootschalige IT-projecten (bv. het *Remapping*-project). Andere oplossingen werden geïntegreerd in IT-projecten die geen aanpassing van de referentieaanbiedingen vereisten (bv. moeilijkheden bij de facturering).
22. De operationele werkgroepen hebben al tot oplossingen geleid voor een aantal problemen van de alternatieve operatoren. Andere oplossingen worden momenteel nog onderzocht of uitgewerkt in het kader van de operationele werkgroepen. Het BIPT nodigt alle operatoren uit om actief te blijven deelnemen aan de operationele werkgroepen en de tot nu toe geleverde inspanningen voort te zetten.

### 2.1.3 Verduidelijking en verbetering van de coherentie van de referentieaanbiedingen

23. Belgacom wijst erop dat het van zijn voorstel van 17 februari 2012 ook gebruik heeft gemaakt om vrijwillig een aantal wijzigingen op te nemen om de coherentie en duidelijkheid van de aanbiedingen te verbeteren.

---

<sup>1</sup> Algemeen Reglement op de Elektrische Installaties

### 2.1.4 Beroep van Belgacom tegen het besluit van 11 augustus 2011

24. Op 10 oktober 2011 heeft Belgacom bij het hof van beroep van Brussel beroep aangetekend over zes punten van het besluit van 11 augustus 2011, met name:

- de responstijd van de tool *Open Calendar*,
- de verplichting met betrekking tot de beschikbaarheid van de *e-tools*,
- de termijn van de *Small Network Adaptations (SNA)*,
- de invoering van een nieuwe procedure voor de migratie van een *Tie Cable* bij een defect van een DSLAM-poort van een alternatieve operator,
- de nieuwe verplichtingen met betrekking tot de *ISLA Provisioning*,
- en de gedocumenteerde verslagen voor de berekening van de SLA's.

25. Naar aanleiding van de nieuwe elementen die Belgacom aan het BIPT heeft overgemaakt, heeft het BIPT ermee ingestemd om zijn besluit van 11 augustus 2011 te wijzigen op basis van een model dat door Belgacom en het BIPT samen wordt bepaald. Zo heeft het BIPT aan Belgacom de kans gegeven om een nieuw voorstel uit te werken voor de zes hierboven vermelde punten. Met het oog op de naleving van de wet betreffende de elektronische communicatie maken deze aanpassingen het voorwerp uit van een raadpleging in het kader van dit besluit. De wijzigingen ten opzichte van het besluit van 11 augustus 2011 zijn in dit besluit gerechtvaardigd.

26. In Bijlage B vindt u een vergelijkingstabel tussen het besluit van 11 augustus 2011 (hierna "BRxx 2010" genoemd) en dit ontwerpbesluit (hierna "BRxx 2012" genoemd).

## 2.2 RAADPLEGING VAN DE SECTOR – EERSTE FASE

### 2.2.1 De voorafgaande raadpleging van 24 februari 2012 (initieel voorstel van Belgacom)

27. Op 24 februari 2012 heeft het BIPT op zijn website het voorstel van Belgacom tot aanpassing van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 van 17 februari 2012 gepubliceerd. De uiterste antwoorddatum werd vastgelegd op 16 maart 2012.

28. Het "*Platform Telecom Operators & Service Providers*" (hierna het Platform genoemd), Mobistar en Mobistar Entreprise Services (hierna Mobistar genoemd), en EDPnet hebben op de voorafgaande raadpleging gereageerd. Op 3 april 2012 werd een vergadering georganiseerd tussen het BIPT en het Platform om de geformuleerde opmerkingen op te helderen.

29. De opmerkingen van de alternatieve operatoren werden op 4 april 2012 aan Belgacom overgemaakt. Op 19 april 2012 heeft Belgacom hierop via e-mail gereageerd.
30. Tegelijkertijd hebben Colt et Mobistar aan het BIPT bijkomende informatie overgemaakt op 19, 27 en 30 april 2012, naar aanleiding van de vergadering met het Platform op 3 april 2012.
31. Op 20 april 2012 heeft het BIPT met Belgacom de opmerkingen besproken die werden overgemaakt op 19 april 2012.

#### [Reacties die niet worden behandeld in dit document](#)

32. In hun reactie op de voorafgaande raadpleging hebben het Platform, Mobistar en EDPnet gereageerd op de kostenelementen. Het BIPT merkt op dat deze reacties al werden geformuleerd in het kader van het dossier over de herziening van het kostenmodel. Deze reacties worden dus behandeld in het kader van dit dossier of van een ander besluit betreffende de kwantitatieve elementen van de referentieaanbiedingen, indien nodig.

## **2.3 RAADPLEGING VAN DE SECTOR – TWEEDE FASE**

### **2.3.1 Bilaterale werkgroepen BIPT/Belgacom**

33. Op 22, 23 en 29 mei 2012 werden werkgroepen gehouden tussen Belgacom en het BIPT met de volgende thema's:
  - 33.1. Herstructurering en verbetering van de coherentie van de bijlagen *Planning & Operations*, *(Improved) SLA* en *Pricing & Billing*
  - 33.2. Verduidelijking en verbetering van de definities en de criteria inzake toepasbaarheid van de *(Improved) SLA's*, en de compensaties die daarmee gepaard gaan;
  - 33.3. Verduidelijking van de *Pricing & Billing*-bijlagen van de verschillende referentieaanbiedingen en opstelling van een vergelijkende prijzentabel.
34. Op basis van de gesprekken heeft Belgacom nieuwe voorstellen tot aanpassing van de referentieaanbiedingen geformuleerd. Deze voorstellen werden aan het BIPT overgezonden

- 34.1. op 6 juli 2012 voor de bijlagen *Pricing & Billing* van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2,
- 34.2. op 12 juli 2012 voor de bijlagen (*Improved*) *SLA* van de referentieaanbieding WBA VDSL2,
- 34.3. en op 17 juli 2012 voor de bijlagen *Planning & Operations* van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2.

### 2.3.2 Voorafgaande raadpleging van 23 juli 2012

35. Op 23 juli 2012 heeft het BIPT de alternatieve operatoren die hebben geantwoord op de voorafgaande raadpleging van 24 februari 2012 verzocht om hun opmerkingen te uiten over de nieuwe voorstellen van de referentieaanbiedingen van Belgacom overgezonden door deze laatste op 6, 12 en 17 juli 2012. De uiterste antwoorddatum werd vastgelegd op 24 augustus 2012.
36. Alpha Networks, Colt, Mobistar en Telenet hebben op 27 augustus 2012 een gezamenlijk antwoord gestuurd, Mobistar heeft op 23 augustus 2012 een individuele reactie gestuurd en EDPnet heeft zijn opmerkingen doorgestuurd op 24 augustus 2012 en 5 september 2012.
37. Op basis van zijn eigen analyse, alsook op basis van de opmerkingen van de alternatieve operatoren in het kader van de voorafgaande raadpleging van 23 juli 2012, heeft het BIPT op 28 september 2012 Belgacom verzocht om de bijlagen van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2, die naar het BIPT overgezonden zijn in juli 2012, nog verder te verbeteren.

#### Reacties die niet worden behandeld in dit document

38. In hun reactie op de voorafgaande raadpleging hebben het Alpha Networks, Colt, Mobistar, Telenet en EDPnet gereageerd op de kostenelementen. Deze reacties zullen worden behandeld in het kader van dit dossier betreffende de herziening van het kostenmodel of in het kader van een ander besluit betreffende de kwantitatieve elementen van de referentieaanbiedingen, indien nodig.
39. Andere geformuleerde opmerkingen konden rechtstreeks worden verduidelijkt aan de betrokken operatoren.

## 2.4 VOORSTEL VAN BELGACOM IN HET KADER VAN HET PROJECT *REMAPPING PHASE III*

40. Het *Remapping*-project is het resultaat van de vele opmerkingen die de alternatieve operatoren hebben geuit over de operationele processen, hetzij tijdens bilaterale besprekingen, via de operationele audit uitgevoerd door het BIPT in 2008 of door middel van reacties in het kader van het besluit van het BIPT van 11 augustus 2011. Dit project sluit ook aan bij de verplichtingen opgelegd door het BIPT aan Belgacom in zijn besluit van 1 juli 2011 met betrekking tot de analyse van de breedbandmarkten, in het bijzonder bijlage 5 van dat besluit. De reikwijdte ervan is eveneens het resultaat van een samenwerking tussen Belgacom en de alternatieve operatoren over 5 operationele werkgroepen tussen 2011 en 2012.
41. Het project werd ten uitvoer gebracht via verscheidene opeenvolgende *IT-releases*. In maart en juni 2012 heeft Belgacom meer bepaald oplossingen aangebracht voor het probleem van uitgestelde orders (*pending orders*) omdat de klant de apparatuur niet heeft terugbezorgd aan Belgacom. Belgacom heeft ook de informatiecodes die worden overgezonden aan de operator via XML-berichten verbeterd.
42. In het kader van het *Remapping*-project werd ook een uitvoerige aanpassing van de operationele processen gepland in een derde fase voor oktober 2012. De aanpassing werd uiteindelijk uitgevoerd op 2 december 2012 om een efficiënte lancering zonder grote problemen te garanderen. De wijzigingen die Belgacom heeft aangebracht via deze *IT-release* zijn meer bepaald:
- De verzending van een bericht van uitstel van een bestelorder (HOLD XML) zonder datum voor een afspraak. Aan de hand van deze aanpassing kunnen alle alternatieve operatoren de uitvoeringsdatum van dit order controleren in overleg met hun klanten. Voor de tenuitvoerbrenging van deze aanpassing dienden de oude weigeringsberichten (REJECT XML) te worden vervangen door berichten van uitstel (HOLD XML) van het bestelorder (vb. bij een annulering door de eindgebruiker). Er werden overigens nieuwe berichten van weigering of uitstel ontwikkeld (bv. werkorder dat automatisch wordt verworpen na 7 dagen uitstel).
  - De uitvoering van een verslag van de technicus op basis van een informatiemodel dat werd ontwikkeld tijdens de werkgroepbijeenkomsten. Dat verslag zal het bovendien mogelijk maken om de alternatieve operator meer informatie te verstrekken over bijvoorbeeld de plaatsbepaling van de NTP of de persoon die werd gecontacteerd ter plaatse. De door de technicus verstrekte informatie in

dit verslag zal de operator ook de garantie bieden dat de technicus wel degelijk bij de klant is langsgestaan terwijl een melding van afwezige klant aan de alternatieve operator wordt bezorgd.

43. Op 17 september 2012 heeft Belgacom een aanpassing van zijn referentieaanbiedingen betreffende de derde fase van het *Remapping*-project, hierna *Remapping Phase III*, overgezonden waarin aldus de tenuitvoerbrenging van het project in het kader van de gereguleerde producten BRUO, BROBA en WBA VDSL2 wordt geformaliseerd.
44. **Nota:** ten behoeve van administratieve vereenvoudiging heeft Belgacom de wijzigingen in de referentieaanbiedingen betreffende het *Remapping phase III*-project ingevoerd op basis van zijn voorstellen van 6, 12 en 17 juli 2012.

## 2.5 RAADPLEGING VAN DE SECTOR – DERDE FASE

### 2.5.1 Voorafgaande raadpleging van 21 september 2012 over *Remapping Phase III*

45. Op 21 september 2012 heeft het BIPT op zijn website het voorstel van Belgacom tot aanpassing van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 van 17 september 2012 betreffende de tenuitvoerbrenging van het *Remapping phase III*-project gepubliceerd. De uiterste antwoorddatum werd vastgelegd op 5 oktober 2012.
46. Het "*Platform Telecom Operators & Service Providers*" (hierna het Platform genoemd), Mobistar en Mobistar Entreprise Services (hierna Mobistar genoemd), en EDPnet hebben op de voorafgaande raadpleging gereageerd.

#### Reacties die niet worden behandeld in dit document

47. In hun reactie op de voorafgaande raadpleging hebben het Platform en EDPnet gereageerd op de kostenelementen. Deze reacties zullen worden behandeld in het kader van dit dossier betreffende de herziening van het kostenmodel of in het kader van een ander besluit betreffende de kwantitatieve elementen van de referentieaanbiedingen, indien nodig.

### 2.5.2 De operationele werkgroep van 25 oktober 2012 (OWG/1205)

48. Op 25 oktober 2012 heeft het BIPT een bijeenkomst van de operationele werkgroep (OWG/1205) georganiseerd met als doel Belgacom de kans te geven om in aanwezigheid van de alternatieve operatoren een deel van de opmerkingen geuit tijdens de voorafgaande raadplegingen te becommentariëren en/of te

verhelderen, of om het BIPT in staat te stellen zich een meer nauwkeurige mening te vormen over het in te nemen standpunt.

49. Er heeft een dialoog plaatsgevonden tijdens de bijeenkomst van deze operationele werkgroep tussen Belgacom en de alternatieve operatoren. De gevraagde verduidelijkingen werden aangebracht door Belgacom. Deze laatste heeft ook aanvaard om op basis van deze dialoog aanvullende wijzigingen aan te brengen in de referentieaanbiedingen indien dat relevant zou blijken. De lezer wordt verwezen naar Bijlage A, waarin alle wijzigingen staan vermeld waartoe Belgacom zich heeft verbonden. Deze wijzigingen zullen worden doorgevoerd na de publicatie van het definitieve besluit.

## 2.6 RAADPLEGING VAN DE SECTOR – LAATSTE FASE

### 2.6.1 Nationale raadpleging van DD MM YYYY

#### Inleiding

50. **De geconsolideerde versie van de referentieaanbiedingen in Bijlage E wordt nu voorgelegd voor opmerkingen van de sector door middel van de nationale raadpleging mits de aanpassingen zoals beschreven in dit document die het BIPT wil opleggen aan Belgacom.**
51. Het BIPT benadrukt dat de door het BIPT op 28 september 2012 gevraagde aanpassingen aan de referentieaanbiedingen en de aanpassingen zoals besproken in de operationele werkgroep van 25 oktober 2012 niet werden opgenomen in de documenten die ter raadpleging worden voorgelegd via dit ontwerpbesluit. Nochtans heeft Belgacom zich ertoe verbonden om de wijzigingen in Bijlage A uit te voeren onmiddellijk na de publicatie van het definitieve besluit. Deze wijzigingen maken integraal deel uit van dit ontwerpbesluit.
52. Het BIPT heeft tot slot aanvaard dat de aanpassingen aan de bijlagen *SLA* en *Improved SLA* enkel worden uitgevoerd in het kader van het WBA VDSL2-aanbod om zinloze werklast voor de aanpassing van het aanbod te vermijden zolang de nationale raadpleging nog niet heeft plaatsgevonden. Het BIPT benadrukt evenwel dat Belgacom, na het definitieve besluit dat voortvloeit uit de nationale raadpleging, de wijzigingen aan de *SLA*- en *Improved SLA*-bijlagen van de referentieaanbiedingen BRUO en BROBA zal aanbrengen op identieke wijze als voor dezelfde bijlagen bij het WBA VDSL2-referentieaanbod.

### Wettelijke basis

53. De nationale raadpleging is gebaseerd op artikel 6 van de Kaderrichtlijn<sup>2</sup>:

*"Behalve in gevallen die vallen onder artikel 7, lid 9, artikel 20 of artikel 21, zorgen de lidstaten ervoor dat, wanneer de nationale regelgevende instanties voornemens zijn krachtens deze richtlijn of de bijzondere richtlijnen maatregelen te nemen, dan wel wanneer zij voornemens zijn krachtens artikel 9, leden 3 en 4, beperkingen vast te stellen die een belangrijke impact op de betrokken markt hebben, de belanghebbende partijen de mogelijkheid wordt geboden binnen een redelijke periode opmerkingen over de ontwerpmaatregel in te dienen. [...]"*

*De resultaten van de raadpleging worden door de nationale regelgevende instanties openbaar gemaakt, behalve in geval van vertrouwelijke informatie overeenkomstig het communautair en nationaal recht betreffende zakelijke vertrouwelijkheid."*

54. De raadpleging wordt georganiseerd in overeenstemming met artikelen 139 en 140 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie:

*"Art. 139. Het Instituut kan voor de toepassing van deze wet een openbare raadpleging houden overeenkomstig artikel 14 van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector." »*

*"Art. 140. Voor zover een ontwerpbeslissing van het Instituut aanzienlijke gevolgen zou kunnen hebben voor een relevante markt, organiseert het Instituut een voorafgaande openbare raadpleging met een maximale tijdsduur van twee maanden, met inachtneming van de regels inzake vertrouwelijkheid van de bedrijfsgegevens."*

*Alle inlichtingen in verband met aan de gang zijnde openbare raadplegingen worden bij het Instituut gecentraliseerd."*

---

<sup>2</sup> Richtlijn 2002/21/EG van het Europees Parlement en de Raad inzake een gemeenschappelijk regelgevingskader voor elektronische-communicatienetwerken en -diensten.

*De resultaten van de openbare raadpleging worden openbaar gemaakt, met inachtneming van de regels inzake vertrouwelijkheid van de bedrijfsgegevens.*

*De Koning bepaalt, na advies van het Instituut, de nadere regels van de openbare raadpleging en van de bekendmaking van de resultaten ervan.”*

### Synthese van de reacties

55. [dit deel wordt later aangevuld]

## 2.7 INSTITUTIONELE RAADPLEGINGEN

### 2.7.1 Raadpleging van de mediaregulators

56. Na de nationale raadpleging en rekening houdend met de reacties die daarbij verkregen zijn, is het gewijzigde ontwerpbesluit van DD MM YYYY verstuurd geweest naar de mediaregulators in overeenstemming met artikel 3, lid 1 van het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006<sup>3</sup>:

*"Art. 3. Elke ontwerpbeslissing van een regulerende instantie die betrekking heeft op elektronische communicatienetwerken wordt door de desbetreffende instantie overgemaakt aan de andere regulerende instanties die zijn opgesomd in artikel 2, 2° van dit samenwerkingsakkoord.*

*De regulerende instanties die geconsulteerd worden bezorgen binnen de veertien kalenderdagen hun opmerkingen aan de regulerende instantie die de ontwerpbeslissing heeft overgemaakt. Binnen deze termijn kan elk van de regulerende instanties die geconsulteerd worden vragen dat de ontwerpbeslissing aanhangig wordt gemaakt bij de Conferentie van Regulators voor de elektronische Communicatiesector (hierna genoemd de CRC). Dit verzoek tot onmiddellijke overmaking aan de CRC wordt gemotiveerd.*

---

<sup>3</sup> Samenwerkingsakkoord van 17 november 2006 tussen de Federale Staat, de Vlaamse Gemeenschap, de Franstalige 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, BS 28 december 2006, p. 75371; ook beschikbaar op [www.bipt.be](http://www.bipt.be).

*De betrokken regulerende instantie neemt de opmerkingen in aanmerking die de andere regulerende instanties eraan bezorgd hebben en maakt de gewijzigde ontwerpbeslissing over aan de andere regulerende instanties. Deze laatste beschikken na ontvangst van de gewijzigde ontwerpbeslissing over een termijn van 7 kalenderdagen waarbinnen zij kunnen vragen dat de gewijzigde ontwerpbeslissing aanhangig wordt gemaakt bij de CRC."*

#### Resultaten van de raadplegingen van de mediaregulatoren

57. [dit deel wordt later aangevuld]

#### 2.7.2 Europese raadpleging

58. Op DD MM YYYY werd het aangepaste ontwerpbesluit gestuurd naar de Europese Commissie, BEREC en de nationale regelgevende instanties (NRI's) van de andere lidstaten conform artikel 7 van de Kaderrichtlijn<sup>4</sup>:

*"3. Behalve wanneer anders bepaald in aanbevelingen of richtsnoeren die zijn vastgesteld op grond van artikel 7 ter, nadat de in artikel 6 bedoelde raadpleging is afgesloten, maakt een nationale regelgevende instantie, wanneer zij voornemens is een maatregel te nemen die:*

*a) valt binnen de draagwijdte van de artikelen 15 of 16 van deze richtlijn of de artikelen 5 of 8 van Richtlijn 2002/19/EG (toegangsrichtlijn); en*

*b) van invloed is op de handel tussen de lidstaten,*

*de ontwerpmaatregel tegelijkertijd toegankelijk is voor de Commissie, BEREC en de nationale regelgevende instanties in andere lidstaten, vergezeld van een motivering, overeenkomstig artikel 5, lid 3, en brengt zij de Commissie, BEREC en de andere nationale regelgevende instanties daarvan op de hoogte. De nationale regelgevende instanties, BEREC en de Commissie krijgen een maand de tijd om opmerkingen in te dienen bij de nationale regelgevende instantie in kwestie. De periode van één maand kan niet worden verlengd."*

---

<sup>4</sup> Richtlijn 2002/21/EG van het Europees Parlement en de Raad inzake een gemeenschappelijk regelgevingskader voor elektronische-communicatienetwerken en -diensten.

59. Artikel 141 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie bepaalt dat de Europese Commissie als volgt moet worden geconsulteerd:

*“Art. 141. §1. Voorzover een ontwerpbeslissing van het Instituut invloed kan hebben op de handel tussen de lidstaten en erop gericht is :*

*6° de wijziging van het referentieaanbod op te leggen, overeenkomstig artikel 59, § 4,*

*[...] raadpleegt het Instituut de Europese Commissie, BEREC en de nationale regelgevende instanties van de lidstaten.*

*§ 2. Het Instituut houdt zoveel als mogelijk rekening met de opmerkingen die het binnen de maand van de kennisgeving van de ontwerpbeslissing zijn toegezonden door de Europese Commissie, BEREC en de nationale regelgevende instanties van de lidstaten.”*

[Resultaten van de Europese raadplegingen](#)

60. [dit deel wordt later aangevuld]

### 3 JURIDISCH KADER

61. De wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie<sup>5</sup> bepaalt dat de operatoren die op een markt over een sterke machtspositie beschikken na afloop van de analyse van deze markt (onder andere) verplichtingen inzake toegang, non-discriminatie, kostenbasing en transparantie<sup>6</sup> opgelegd kunnen krijgen.
62. De beslissing van 1 juli 2011 betreffende de analyse van de breedbandmarkten heeft het geheel van deze maatregelen opgelegd aan Belgacom. Die beslissing is genomen door de Conferentie van Regulators voor de elektronische communicatiesector (CRC) op basis van artikel 3 van het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006.<sup>7</sup> Krachtens artikel 6 van het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006<sup>8</sup> is het BIPT verantwoordelijk voor de uitvoering van de beslissing van de CRC van 1 juli 2011 betreffende de analyse van de breedbandmarkten.
63. Dit besluit werd aangenomen in uitvoering van de beslissing van de regulators voor de elektronische-communicatiesector (CRC) van 1 juli 2011 met betrekking tot de analyse van de breedbandmarkten, en brengt de verplichtingen inzake toegang, transparantie en non-discriminatie deels ten uitvoer. In deze beslissing worden de bestaande maatregelen verder gespecificeerd zonder dat er nieuwe verplichtingen worden opgelegd. Een dergelijke specificatie is noodzakelijk om ervoor te zorgen dat de verplichtingen effectief zijn en zodat de naleving van de non-discriminatieverplichting kan verzekerd worden. Ook de ERG bevestigt in zijn *Remedies Paper* dat non-discriminatieverplichtingen, hoe goed ze ook geformuleerd en begrepen zijn, op zich niet voldoende kunnen zijn<sup>9</sup>. Het gebruik van een marktanalyse als kaderbeslissing, alwaar de maatregelen die opgelegd

---

<sup>5</sup> Hierna "WEC".

<sup>6</sup> Art. 58-59 en 62 WEC.

<sup>7</sup> Samenwerkingsakkoord van 17 november 2006 tussen de federale staat, de Vlaamse Gemeenschap, de Franse Gemeenschap en de Duitstalige Gemeenschap betreffende het wederzijds raadplegen bij het opstellen van regelgeving inzake elektronische-communicatienetwerken, het uitwisselen van informatie en de uitoefening van de bevoegdheden met betrekking tot elektronische communicatienetwerken door regulerende instanties bevoegd voor telecommunicatie of radio-omroep, B.S. 28 december 2006, 75371

<sup>8</sup> « *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°, van dit samenwerkingsakkoord over de maatregelen die genomen werden ter uitvoering van de beslissing van de CRC.* »

<sup>9</sup> ERG Common Position (06) 33 on the approach to appropriate remedies in the ECNS regulatory framework, 94.

worden aan de operator met een sterke machtspositie algemeen omschreven worden, is in het verleden reeds aanvaard door het Hof<sup>10</sup>. Het logische gevolg hiervan is dat deze principiële verplichtingen uitgewerkt kunnen en moeten worden door verdere beslissingen.

64. De vier hierboven voorgestelde 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.
65. Het doel van de publicatie van een referentieaanbod is om duidelijkheid te bieden omtrent de voorwaarden die voldaan moeten worden om van de diensten van de operator met een sterke machtspositie te kunnen genieten en om voldoende op voorhand te kunnen beoordelen of deze voorwaarden wel redelijk zijn<sup>11</sup>. Daarnaast moet het voldoende gespecificeerd zijn om te garanderen dat de operatoren niet hoeven te betalen voor faciliteiten die voor de gewenste dienst niet nodig zijn. Artikel 59, § 2, van de wet van 13 juni 2005 preciseert bovendien dat in het referentieaanbod *“een beschrijving [wordt] gegeven van de betrokken aanbiedingen, uitgesplitst in diverse elementen naargelang de marktbehoeften en de daaraan verbonden eisen en voorwaarden, met inbegrip van de tarieven”*.
66. Het referentieaanbod moet up-to-date gehouden worden. Overeenkomstig artikel 59, § 4 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie moet het BIPT het referentieaanbod te allen tijde kunnen wijzigen om rekening te houden met de ontwikkeling van de Belgacom-aanbiedingen en de verzoeken van de alternatieve operatoren. Belgacom is verplicht om de verzoeken van het BIPT om publicatie van bijkomende elementen in te willigen. Bovendien bepaalt artikel 59, § 5 van de wet van 13 juni 2005: *“Elk referentieaanbod wordt, voordat het gepubliceerd wordt, door het Instituut goedgekeurd”*. Ook elke door Belgacom voorgestelde aanpassing van het referentieaanbod moet door het BIPT

---

<sup>10</sup> Brussel, 7 mei 2009, 2008/AR/787, cons. 265.

<sup>11</sup> De noodzaak om over dergelijke informatie te beschikken wordt ook bevestigd in de CRC-beslissing van 1 juli 2011 met betrekking tot de analyse van de breedbandmarkten, §§ 676-678 en 1166-1167 :

*“Op grond van het transparantiebeginsel krijgen de alternatieve operatoren een begrip van de technische architectuur en de economische en tarifaire voorwaarden van de wholesale-aanbiedingen van Belgacom. Ook vergemakkelijkt dit de onderhandelingen over akkoorden inzake toegang omdat die onderhandelingen kunnen worden gebaseerd op voorwaarden die alle partijen kennen. Bovendien kan aan de hand daarvan de naleving van de overige verplichtingen worden nagegaan, met name de verplichting tot non-discriminatie.”*

*“De noodzaak tot een referentieaanbod voor bitstreamtoegang is erkend om snelle, doeltreffende en niet-discriminerende aanleg mogelijk te maken.”*

goedgekeurd worden. Het BIPT kan daarnaast ook alle aanpassingen die het hieraan nodig acht opleggen<sup>12</sup>. Deze overweging ligt mede aan de grondslag voor deze beslissing.

67. Overeenkomstig artikel 57 van de wet betreffende de elektronische communicatie gaat het BIPT na of de akkoorden inzake ontbundelde toegang of toegang tot binair debiet in overeenstemming zijn met de verplichtingen van Belgacom, met name inzake non-discriminatie. Het BIPT kan een aanpassing opleggen van elk akkoord dat het onverenigbaar acht met de verplichtingen die uit deze bepalingen voortvloeien.
68. Voor zover het nodig is, moet ten slotte worden onderstreept dat het feit dat sommige elementen van de referentieaanbiedingen waarop dit besluit betrekking heeft ongewijzigd zijn gebleven geenszins betekent dat het BIPT zijn bevoegdheid verliest om ze later te wijzigen.<sup>13</sup> Dit besluit is gewijd aan de tenuitvoerbrenging van de verplichtingen inzake non-discriminatie en toegang door middel van de transparantieplichting als algemene verplichting.
69. Bovendien wil het BIPT speciale aandacht vestigen op een onderdeel van de toegangsverplichting dat wordt toegelicht in artikel 61, § 1, 8° van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie:

*"Art. 61. §1. 8° Toegang verlenen tot operationele ondersteuningssystemen of vergelijkbare softwaresystemen die nodig zijn om billijke concurrentie bij het aanbieden van diensten te waarborgen." »*

70. Deze specifieke verplichting wordt ook opgelegd door de beslissing van de regulatoren voor de elektronische communicatiesector (CRC) van 1 juli 2011 met betrekking tot de analyse van de breedbandmarkten. In samenlezing met de verplichting tot non-discriminatie en de verplichting tot transparantie<sup>14</sup> vormt dit de natuurlijke basis om de bestaande problemen aangaande de operationele

---

<sup>12</sup> Art. 59 §5 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie: "Elk referentieaanbod wordt, voordat het gepubliceerd wordt, door het Instituut goedgekeurd. Wanneer de auteur van het referentieaanbod dit wenst te wijzigen, brengt hij het Instituut hiervan voorafgaandelijk op de hoogte. Dit laatste aanvaardt of weigert de gewenste wijziging. Het mag tevens de aanpassingen opleggen die het nodig acht."

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

<sup>14</sup> Deze twee verplichtingen worden in dezelfde beslissing opgelegd en gemotiveerd.

processen aan te pakken. Dit besluit zal dus deze maatregelen verder uitwerken om te zorgen voor een optimale operationele samenwerking tussen de operatoren en om non-tarifaire discriminatie te voorkomen.

71. Op basis van eenzelfde redenering is in de beslissing van de regulatoren voor de elektronische-communicatiesector (CRC) van 1 juli 2011 met betrekking tot de analyse van de breedbandmarkten een specifieke maatregel opgelegd met als doel het verzekeren van een optimale operationele samenwerking tussen Belgacom en de alternatieve operatoren:

*« §745. In het kader van de levering van diensten voor ontbundelde toegang [...] dient Belgacom te blijven streven naar "operationele uitmuntendheid". "Operational excellence" is het uitwerken van functionele, efficiënte en daadwerkelijke processen bij het aanbieden van wholesaleproducten aan de alternatieve operatoren. »<sup>15</sup>*

*« §759. Het BIPT merkt tevens op dat de doelstelling van operationele uitmuntendheid zich niet enkel mag beperken tot de problemen die nu zijn vastgesteld. Het is immers van fundamenteel belang om van vroegere fouten te leren. Daarom is de definitie van een algemene doelstelling van operationele uitmuntendheid noodzakelijk om een algemeen kader van efficiëntie te ontwikkelen. »<sup>16</sup>*

72. Onderhavig besluit bouwt gedeeltelijk verder op de conclusies die in de beslissing van de regulatoren voor de elektronische-communicatiesector (CRC) van 1 juli 2011 met betrekking tot de analyse van de breedbandmarkten werden gemaakt en helpt in die zin om het kader van de operationele uitmuntendheid verder uit te werken. In dit besluit worden de bestaande verplichtingen uit de marktanalyse van 1 juli 2011 dus verder concreet uitgewerkt opdat de operationele processen bij het aanbieden van *wholesaleproducten* functioneler, efficiënter en op een meer evenwichtige basis zouden kunnen plaatsvinden.
73. Het BIPT herinnert er hier graag aan dat, hoewel het zich niet mag baseren op loutere hypothesen, het allicht wel kan voortgaan op het bestaan van een reëel risico<sup>17</sup>. Dit wordt ook bevestigd door het Hof wanneer het stelt dat: *"De NRI's in*

---

<sup>15</sup> § 745 van de Beslissing van de regulatoren voor de elektronische-communicatiesector (CRC) van 1 juli 2011 met betrekking tot de analyse van de breedbandmarkten, 231.

<sup>16</sup> *Idem*, § 759, 234-235.

<sup>17</sup> Brussel, 30 juni 2009, 2006/AR/2332, consideransen 111 en 112.

*beginsel van een geheel van uitgangspunten en verwachtingen zullen uitgaan [...].<sup>18</sup>* (vrije vertaling) Hierin ligt juist het verschil tussen een *ex-anteregulering* en de *ex-postbescherming* zoals geboden door de regels van het mededingingsrecht<sup>19</sup>.

*“Ex-anteverplichtingen worden door NRI’s opgelegd aan ondernemingen met aanmerkelijke marktmacht om de specifieke doelstellingen van de relevante richtlijnen te realiseren terwijl de instrumenten van het mededingingsrecht bedoeld zijn als sanctie op overeenkomsten of gedragingen die de concurrentie op de relevante markt beperken of vervalsen<sup>20</sup>.”*

74. Zoals bevestigd door de Europese Commissie volstaat het voor een nationale regelgevende instantie om te kunnen aantonen dat een operator met een sterke machtspositie er wordt toe aangezet om zijn aanmerkelijke marktmacht te exploiteren. In een context van *ex-anteregulering* is het geenszins noodzakelijk dat concurrentieverstorend gedrag al heeft plaatsgevonden om hiertegen te kunnen optreden<sup>21</sup>.

---

<sup>18</sup> Brussel, 7 mei 2009, 2008/AR/787, considerans 241.

<sup>19</sup> Considerans 70 van de Richtsnoeren van de Commissie voor de marktanalyse en de beoordeling van aanmerkelijke marktmacht in het bestek van het gemeenschappelijk regelgevingskader voor elektronische-communicatienetwerken en -diensten (2002/C 165/03), *PB C* 165, 11 juli 2002, 15.

<sup>20</sup> *Idem*, Considerans 31, p. 9.

<sup>21</sup> Europese Commissie, Case DK/2008/0862, Comments pursuant to Article 7 (3) of Directive 2002/21/EC, SG-GREFFE (2009) D/1391, 6.

## 4 ALGEMEEN

### 4.1 VERBETERING VAN DE TRANSPARANTIE VAN DE BIJLAGEN *PLANNING & OPERATIONS, (IMPROVED) SLA* EN *PRICING & BILLING*

#### Inleiding

75. Dankzij een grondige analyse van de commentaren die de alternatieve operatoren hebben geformuleerd tijdens de operationele werkgroepen (OWG's) die georganiseerd zijn sedert mei 2011, alsook van de reacties die overgezonden zijn tijdens de voorafgaande raadpleging van 24 februari 2012 heeft het BIPT problemen in verband met transparantie kunnen identificeren in de referentieaanbiedingen, en met name in de bijlagen *Planning & Operations, (Improved) SLA* en *Pricing & Billing* (zie versies van 17 februari 2012):
- 75.1. De criteria inzake toepasbaarheid van elke SLA kunnen niet altijd gemakkelijk worden geïdentificeerd, waardoor de alternatieve operatoren deze vaak betwisten wat de evaluatie ervan betreft.
  - 75.2. De regels voor de compensaties en de methodes om deze te berekenen zijn niet nauwkeurig genoeg en dat geeft aanleiding tot meerdere mogelijke interpretaties en dus tot uiteenlopende resultaten.
  - 75.3. Sommige principes worden toegepast op het terrein, maar het referentieaanbod vermeldt ze niet expliciet genoeg<sup>22</sup>.
  - 75.4. Ondanks de bewuste invoering door Belgacom van overzichtstabellen van de prijzen in de bijlagen *Pricing & Billing* van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2, maakt de niet-constante structuur van deze bijlagen elke tariefvergelijking moeilijk.
  - 75.5. De terminologie die wordt gebruikt in de bijlagen *Pricing & Billing* leidt soms tot verwarring<sup>23</sup>.

---

<sup>22</sup> Bijv. de definitie van de *stop-clock* die wordt gedetailleerd in de bijlagen *Improved SLA* (zie versie van 17 februari 2012), maar die is ook toepasselijk in het kader van *Basic SLA*

<sup>23</sup> Bijv. paragraaf 14 van de bijlage *Pricing & Billing* van het referentieaanbod BRUO (zie versie van 17 februari 2012) vermeldt een specifieke clause voor de *Additional Fee to Telecom Installation*, maar het gaat hier om de *Additional Fee to Telecom Installation detected during repair*, die in een veel hogere prijs voorziet.

- 75.6. De bijlagen *Pricing & Billing* doen niet alle tariefvoorwaarden duidelijk tot uiting komen (bijv. criteria inzake toepasselijkheid) waarin de referentieaanbiedingen voorzien voor alle eenmalige vergoedingen. Bovendien voorzien sommige aanbiedingen in bepaalde bijkomende voorwaarden en andere dan weer niet<sup>24</sup>.
76. Naar aanleiding van de identificatie van de diverse problemen met transparantie die de alternatieve operatoren hebben ondervonden in de referentieaanbiedingen heeft het BIPT besloten om van deze herziening van de referentieaanbiedingen gebruik te maken om de nodige aanpassingen door te voeren.
77. De lezer wordt doorverwezen naar deel 2 om kennis te nemen van de procedure die door het BIPT wordt gevolgd. In het volgende deel worden de grootste wijzigingen gepreciseerd die aangebracht zijn in de bijlagen *Planning & Operations, (Improved) SLA* en *Pricing & Billing* van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 in het kader van de verbetering ervan ten behoeve van de transparantie. Andere aanpassingen aan de referentieaanbiedingen die deze doelstelling van transparantie nastreven, worden ook in de andere delen van dit document uitgebreider beschreven.

#### [Beschrijving van de aangebrachte wijzigingen](#)

##### *Structurering van de inhoud van de referentieaanbiedingen*

78. De bijlagen van de referentieaanbiedingen (versies van 17 februari 2012) geven op sommige plaatsen in het document en op verwarde wijze, informatie, bijvoorbeeld criteria inzake toepasselijkheid van een SLA, de beschrijving van een proces of criteria inzake toepasselijkheid van tarieven. Het BIPT heeft ook gemerkt dat sommige paragrafen vaak worden herhaald, wat deze bijlagen minder vlot maakt, maar ook het gevaar inhoudt dat er bij de herziening daarvan incoherenties ontstaan. De redenen voor dit gebrek aan structuur zijn uiteenlopend. Het BIPT heeft vooral van deze herziening van de referentieaanbiedingen gebruik willen maken om de structurering van de inhoud van de aanbiedingen grondig te herstellen in samenwerking met Belgacom tijdens de bilaterale werkgroepen van 22, 23 en 29 mei 2012.
79. Het BIPT heeft voorgesteld om gebruik te maken van het volgende model om de **inhoud** van de referentieaanbiedingen **te structureren**:

---

<sup>24</sup> De referentieaanbieding BROBA voorziet bijvoorbeeld in een *best effort*-verplichting wat de *Change Date* betreft, wat niet vastgelegd is in de referentieaanbiedingen BRUO of WBA VDSL2 (versie van 17 februari 2012).

- De **SLA-bijlagen** (**Basic SLA en Improved SLA**) beschrijven de verbintenissen van Belgacom inzake kwaliteit van de dienstverlening. Ze bevatten dus enkel elementen die de SLA en/of de toepasbaarheid ervan kunnen beïnvloeden (bijv. definities, criteria inzake toepasselijkheid, berekeningsmethodes, ...).
- De bijlagen **Basic SLA** zijn de fundamentele verbintenissen van Belgacom inzake kwaliteit van de dienstverlening. Zodra een element van toepassing is voor zowel de *Basic SLA* als de *Improved SLA* zal het minstens worden verstrekt in de uitvoerige versie in de bijlage *Basic SLA*.
- De **bijlagen Planning & Operations** beschrijven op hun beurt de operationele processen, de specifieke voorwaarden van deze processen en de rechten en plichten van Belgacom.
- De **bijlagen Pricing & Billing** bevatten enkel de tariefelementen ten laste van de alternatieve operatoren. In zijn schriftelijke reactie van 25 juni 2012 heeft Belgacom voorgesteld om alle tariefelementen in één en dezelfde bijlage op te nemen, ongeacht of ze ten laste zijn van de alternatieve operatoren dan wel of het om compensaties gaat. Belgacom stelt voor om de bijlage *Pricing & Billing* voortaan *Pricing, Compensations & Billing* te noemen. Het BIPT staat niet weigerachtig tegenover dit voorstel.

80. Bovendien heeft het BIPT te kennen gegeven dat het **de veelvoudige herhaling** van paragrafen in de referentieaanbiedingen wenste te **vermijden** met het oog op de coherentie en duidelijkheid ervan. Het BIPT acht het verkieslijk dat dergelijke clausules, wanneer dat mogelijk blijkt, bij voorkeur tezamen worden voorgesteld aan het begin van een tekstgedeelte of binnen één enkele bijlage. Er kan worden verwezen naar dat tekstgedeelte/die bijlage wanneer dat nodig blijkt.
81. Zo heeft het BIPT bijvoorbeeld op basis van het hierboven beschreven model gewenst dat het deel *Information and test results*, het principe van de *stop-clock* en de definitie van *Wrongful Repair* worden opgenomen in de bijlagen *Planning & Operations* van de verschillende referentieaanbiedingen en niet in de SLA-bijlagen.
82. Op dezelfde manier stond het model van meetresultaat in het kader van het referentieaanbod BRUO, zoals opgelegd door het BIPT in zijn besluit van 11 augustus 2011 en vastgelegd tijdens de operationele werkgroep van 30 juni 2011, aanvankelijk in de bijlagen *Improved SLA* maar dat model is ook toepasselijk in het kader van *Basic SLA*. Bovendien maakt de beschrijving van dat model integraal deel uit van het reparatieproces. Het BIPT heeft bijgevolg aan Belgacom gevraagd om dat deel binnen de bijlage *Planning & Operations* te verplaatsen.

83. Een clause in verband met de toepasselijkheid van de compensaties werd op meer dan 5 verschillende plaatsen herhaald. Het BIPT heeft Belgacom gevraagd om deze herhalingen stukken te schrappen.
84. Belgacom heeft deze aanpassingen doorgevoerd in zijn nieuwe gewijzigde bijlagen *Planning & Operations, (Improved) SLA* en *Pricing, Compensations and Billing* die naar het BIPT zijn overgezonden op 6, 11 en 17 juli 2012.
85. Op basis van zijn eigen analyse, alsook op basis van de opmerkingen van de alternatieve operatoren in het kader van de voorafgaande raadpleging van 23 juli 2012, heeft het BIPT op 28 september 2012 Belgacom verzocht om de bijlagen *Pricing, Compensation & Billing* van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 die naar het BIPT overgezonden zijn in juli 2012, te verbeteren om ze in overeenstemming te brengen met het model zoals voorgesteld in paragraaf 79.

#### *Verbetering van de structuur van de SLA-bijlagen*

86. Tijdens de bilaterale werkgroepen met Belgacom heeft het BIPT aan deze onderneming voorgesteld om de SLA-bijlagen grondig te herzien.
- 86.1. Het BIPT heeft de wens geuit om de structuur van de SLA-bijlagen te verbeteren zodat de alternatieve operatoren de hoofdpunten van de SLA kunnen identificeren. Het BIPT heeft met name een **structuur** voorgesteld **voor de definitie van de SLA's gebaseerd op 4 onderdelen**.
- ✓ **1e onderdeel:** definitie van de SLO<sup>25</sup> – *dit onderdeel legt de servicekwaliteit vast die Belgacom nastreeft*
  - ✓ **2e onderdeel:** definities en/of formule voor de berekening van de elementen die de SLO uitmaken
  - ✓ **3e onderdeel:** de criteria inzake toepasbaarheid – *dit onderdeel bepaalt onder welke voorwaarden de SLA van toepassing is*
  - ✓ **4e onderdeel:** de KPI('s) – *hier wordt bepaald hoe de SLA/SLO wordt gemeten*
- 86.2. Het BIPT heeft voorgesteld om de **criteria inzake toepasbaarheid** te uniformeren (bv. voor elke SLA bepalen of het van toepassing is op de

---

<sup>25</sup> *Service Level Objective*

order (*order*), de werkorder (*work order*) of het bestelde product (*ordered product*)).

87. Belgacom heeft deze aanpassingen doorgevoerd in zijn voorstel van 12 juli 2012.
88. In hun reactie op de voorafgaande raadpleging van 23 juli 2012 hebben Alpha Network, Colt, Mobistar en Telenet te kennen gegeven dat ze te vinden waren voor de voorgestelde structurering.
89. Op basis van zijn eigen analyse heeft het BIPT op 28 september 2012 Belgacom verzocht om de bijlagen (*Improved*) *SLA*, die op 12 juli 2012 naar het BIPT overgezonden zijn, verder te verbeteren om al deze bijlagen eenvormig te maken volgens het model dat voorgesteld is in paragraaf 86 van dit document.

#### *Verduidelijking van de SLA-bijlagen*

90. Het BIPT heeft ook op basis van de opmerkingen die zijn geformuleerd door de alternatieve operatoren alsook op grond van zijn eigen analyse van de referentieaanbiedingen, in de bijlagen elementen (zoals paragrafen, tekstgedeelten, glossaria, ...) geïdentificeerd die verbeterd en/of verduidelijkt moeten worden. Zo zijn de volgende opmerkingen gemaakt (versies van 17 februari 2012):
  - 90.1. Volgens Belgacom is de *SLA Slot Availability* van toepassing op het *ordered product*, maar dat komt nu niet duidelijk naar voren. Belgacom heeft ermee ingestemd om de definitie te verduidelijken.
  - 90.2. De definitie van de *SLA Repair* is ingewikkeld. Het BIPT stelt voor om een schematische verduidelijking toe te voegen. Belgacom staat daar gunstig tegenover.
  - 90.3. Een minder kwaliteitsniveau mag niet worden uitgesloten uit de berekening van de *SLA OC Response Time*. Belgacom heeft bevestigd dat de omschrijving van de definitie moet worden gewijzigd.
  - 90.4. Het BIPT heeft de wens geuit om extra termen toe te voegen aan de glossaria van de *SLA-bijlagen* (bv. *receipt of the correct order, closure date, actual completion date, out of window time, ...*).
91. Belgacom heeft deze aanpassingen doorgevoerd in zijn voorstel van 12 juli 2012.

92. Op basis van zijn eigen analyse heeft het BIPT op 28 september 2012 Belgacom verzocht om de bijlagen (*Improved*) *SLA*, die op 12 juli 2012 overgezonden zijn, verder te verbeteren (bijv. verbetering van het glossarium, toevoeging van voorbeelden en illustratieve schema's, verbetering van de definitie van de *SLA Slot Availability*).

#### *Opstelling van een algemene overzichtstabel van de prijzen*

93. In zijn reactie op de voorafgaande raadpleging van 24 februari 2012 liet het Platform zich zeer positief uit over het voorstel van Belgacom om in de bijlagen *Pricing & Billing* (versie van 17 februari 2012) overzichtstabellen van de prijzen op te nemen. Toch oppert het om een algemene overzichtstabel tussen de drie aanbiedingen in te voeren.
94. Tijdens de werkgroep van 22 mei 2012 heeft het BIPT aan Belgacom een voorstel voor een vergelijkende tabel bezorgd, die gebruikmaakt van een enigszins andere structuur dan de structuur in de referentieaanbiedingen, om zo de verschillende prijzen gemakkelijker te kunnen vergelijken. Belgacom is ermee akkoord gegaan om deze tabel over te nemen.
95. In een schriftelijke reactie van 25 juni 2012 vermeldt Belgacom dat het bedrijf van mening is dat een dergelijke tabel door de alternatieve operatoren moet worden opgesteld. Belgacom geeft te kennen dat het zich dus het recht voorbehoudt om hier in de toekomst een einde aan te maken, gezien de middelen die dit vereist. Begin augustus 2012 heeft Belgacom deze overzichtstabel echter gepubliceerd<sup>26</sup> op de onbeveiligde pagina van de site *Belgacom Wholesale*.
96. Het BIPT betreurt echter dat Belgacom een dergelijke vergelijkende tabel niet wil opstellen en zeker omdat het aanvankelijke voorstel om overzichtstabellen op te stellen een bewust voorstel van Belgacom was. Het BIPT spoort Belgacom dan ook aan om een positief gevolg te geven aan de vraag van het Platform.

#### *Verbetering van de structuur van de bijlagen Pricing & Billing*

97. Tijdens de werkgroep van 22 mei 2012 heeft het BIPT te kennen gegeven dat het wil dat er een structuur wordt ingesteld die volmaakt coherent is met de verschillende referentieaanbiedingen om voor alle alternatieve operatoren een eenvoudige en eenduidige vergelijking mogelijk te maken van de verschillende

---

<sup>26</sup> [http://www.belgacomwholesale.be/wholesale/en/jsp/dynamic/productCategory.jsp?dcrName=regulatory\\_offers](http://www.belgacomwholesale.be/wholesale/en/jsp/dynamic/productCategory.jsp?dcrName=regulatory_offers)

tariefvoorwaarden waarin de referentieaanbiedingen voorzien. Belgacom heeft laten weten dat het voorstander was van de verbetering van de structuur van de bijlagen *Pricing & Billing* (versies van 17 februari 2012).

98. Belgacom heeft deze aanpassingen doorgevoerd in zijn voorstel van 6 juli 2012.

*Verduidelijking van de bijlagen Pricing & Billing*

99. Tijdens de werkgroep van 22 mei 2012 heeft het BIPT aan Belgacom gemeld dat sommige tariefvoorwaarden ontbraken in de bijlagen *Pricing & Billing* (versies van 17 februari 2012) zoals het feit dat een datumwijziging na de validatie van een bestelorder in het kader van het gebruik van het *Open Calendar*-systeem gratis is. Belgacom heeft laten weten dat het voor de voorgestelde aanpassingen te vinden is.

100. Belgacom heeft deze aanpassingen doorgevoerd in zijn voorstel van 6 juli 2012.

*Verduidelijking van de bijlagen Planning & Operations, (Improved) SLA en Pricing & Billing naar aanleiding van het verzoek van het BIPT van 28 september 2012 en naar aanleiding van de operationele werkgroep van 25 oktober 2012*

101. Naar aanleiding van de vraag van het BIPT van 28 september 2012 en na de besprekingen tijdens de vergadering van de operationele werkgroep van 25 oktober 2012 (OWG/1205) heeft Belgacom er ook mee ingestemd om bijkomende wijzigingen aan te brengen in de referentieaanbiedingen (bv. formulering van paragrafen, definities ...) van de bijlagen *Planning & Operations, (Improved) SLA en Pricing & Billing*. In een document dat op 23 november 2012<sup>27</sup> werd gepubliceerd op het supportplatform voor de operationele werkgroepen heeft Belgacom zich ertoe verbonden om de wijzigingen beschreven in Bijlage A door te voeren na de publicatie van het definitieve besluit.

[Besluit van het BIPT](#)

102. Het BIPT verzoekt Belgacom om de wijzigingen zoals beschreven in Bijlage A van dit document door te voeren. Het BIPT verzoekt Belgacom om bij deze wijzigingen de coherentie te garanderen tussen de drie referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2.

---

<sup>27</sup> Platform met de naam eBPT: <https://ebpt.e-room.bipt.be>

103. Het BIPT verzoekt Belgacom om de bijlagen (*Improved*) SLA van de referentieaanbiedingen BRUO en BROBA op dezelfde manier aan te passen als de bijlagen (*Improved*) SLA van de referentieaanbieding WBA VDSL2 en rekening houdend met de aanpassingen opgelegd door het BIPT voor deze bijlagen aan de hand van de beslissingen vermeld onder de hoofdingen "Besluit van het BIPT" in dit document.

#### 4.2 OVEREENSTEMMING VAN DE REFERENTIEAANBIEDINGEN MET DE CRC-BESLISSING VAN 1 JULI 2012

##### Probleemstelling

104. In hun reactie op de openbare raadpleging van 24 februari 2012 zijn zowel het Platform als Mobistar van mening dat Belgacom de referentieaanbiedingen niet heeft aangepast volgens de artikelen 587 en 1061 van de CRC-beslissing van 1 juli met betrekking tot de analyse van de breedbandmarkten, waarin bepaald wordt dat "*de SMP-operator mag weigeren om een verzoek om toegang in te willigen wanneer dat verzoek niet redelijk is [...]. In geval van weigering dient de SMP-operator voldoende te rechtvaardigen [...]. Indien nodig zal het BIPT de gegrondheid van de eventuele weigering nagaan [...].*"

##### Analyse van het BIPT

105. In een schriftelijk antwoord van 19 april 2012 wijst Belgacom erop dat de noodzaak voor Belgacom om zijn weigering te rechtvaardigen al gepreciseerd is in de referentieaanbiedingen. Zo bepalen artikelen 3 en 4 van de bijlagen *General Terms & Conditions* van de referentieaanbieding BRUO het volgende:

*3. Belgacom may not refuse to comply with the Beneficiary's request, except on one of the following grounds:*

*[...]*

*f) the Customer's request for access to the BRUO Service is unreasonable (as stipulated in the CRC decision of July 1st, 2011 regarding the analysis of the broadband markets) on the basis of other grounds than the ones listed hereabove.*

*4. In the event of a refusal on one of the grounds listed in article 3 above, Belgacom shall notify within 3 working days the Beneficiary of its decision and the grounds for the decision by ordinary mail. A copy will be sent to the BIPT in the same delay.*

106. Het BIPT is van mening dat de artikelen 3 en 4 van de referentieaanbiedingen volledig beantwoorden aan de verplichtingen die aan Belgacom worden opgelegd door de artikelen 587 en 1061 en dat een rechtvaardiging van de weigering dus is nodig is. Er is dus geen enkele reden om het referentieaanbod aan te passen.

#### [Besluit van het BIPT](#)

107. Voor dit punt moet geen maatregel worden opgelegd.

## 5 INFORMATION AND TECHNOLOGY (IT)

### 5.1 IMPLEMENTATIE VAN EEN NIEUW PROFIEL DEDICATED VLAN

#### [Probleemstelling](#)

108. De artikelen 83 en 46 van de bijlagen *Planning & Operations* (P&O) van respectievelijk de referentieaanbiedingen BROBA en WBA VDSL2 (zie versies van 17 februari 2012) bepalen een niet-gegarandeerde termijn van vier maanden voor de implementatie van een nieuw *Dedicated VLAN*-profiel (gemeenschappelijk of niet). Zowel het Platform als Mobistar vinden deze termijn te lang en willen een kortere termijn zodat ze sneller nieuwe commerciële aanbiedingen op de markt kunnen aanbieden. Tijdens de vergadering van 3 april 2012 heeft het Platform voorgesteld om deze termijn te beperken tot 1 maand. Mobistar voegt eraan toe dat de implementatie niet zou mogen afhangen van de vereiste van IT-beschikbaarheid.

#### [Analyse van het BIPT](#)

109. Tijdens de vergadering van 20 april 2012 heeft Belgacom verduidelijkt dat het proactief *Dedicated VLAN*-profielen zou bepalen (blanco profielen in afwachting) voor alle alternatieve operatoren die actief zijn in BROBA en WBA VDSL2 en die zeer waarschijnlijk gebruik zullen maken van de *Dedicated VLANs*. Wanneer een van deze alternatieve operatoren aan Belgacom vraagt om een profiel te gebruiken en hij de parameters voor de bandbreedte en QoS bezorgt, dan kan Belgacom een van zijn profielen in afwachting aanpassen binnen een termijn van ongeveer 1 maand na goedkeuring van de tarieven door de alternatieve operator. Belgacom stelt dan ook voor om de termijn aan te passen naar 1 maand voor de alternatieve operatoren die al actief zijn.
110. Voor alternatieve operatoren die nieuw zijn op de markt geeft Belgacom aan dat de creatie van de identiteit van deze alternatieve operator een grote *IT-release* vereist en dat deze aanvraag tot toegang minstens 1 maand vóór de *IT-release* moet worden ingediend.

111. Belgacom stelt dan ook voor om de artikelen 83 en 46 van de P&O-bijlagen van respectievelijk de referentieaanbiedingen BROBA en WBA VDSL2 (versie van 17 februari 2012) te wijzigen, rekening houdende met de volgende doelstellingen:
- 111.1. De termijn wordt vastgesteld op maximaal 4 maanden voor de nieuwe alternatieve operatoren op de markt.
  - 111.2. De termijn wordt vastgesteld op 1 maand voor de operatoren die al geïdentificeerd zijn in het Belgacom-netwerk;
  - 111.3. In elk geval begint de termijn pas te lopen op het moment dat de tarieven door de alternatieve operator zijn goedgekeurd.
112. Naar aanleiding van de verduidelijkingen door Belgacom is het BIPT van mening dat het voorstel redelijk is, vooral omdat het tegemoetkomt aan de vraag van het Platform.

#### [Besluit van het BIPT](#)

113. Het BIPT vraagt aan Belgacom om de artikelen 83 en 46 van de bijlagen *Planning & Operations* van respectievelijk de referentieaanbiedingen BROBA en WBA VDSL2 (versies van 17 februari 2012) aan te passen, rekening houdende met de in paragraaf 111 van dit document omschreven doelstellingen.

## **5.2 DEFINITIE VAN GROTE EN KLEINE IT-AANPASSINGEN**

### [Probleemstelling](#)

114. In zijn reactie op de voorafgaande raadpleging van 24 februari 2012 heeft het Platform gevraagd om de definitie van "kleine aanpassingen" en "grote aanpassingen" te verduidelijken. Tijdens de vergadering van 13 april 2012 tussen het Platform en het BIPT heeft het Platform verduidelijkt dat het deze definitie wil verfijnen om niet-gefundeerde interpretaties te vermijden.
115. Op basis van de opmerkingen die het Platform formuleerde tijdens de vergadering van 13 april 2012 stelt het BIPT vast dat het Platform elke IT-ontwikkeling die een herziening vereist (*IT-release*) bij de alternatieve operatoren beschouwt als een grote aanpassing. Zo vormen aanpassingen aan de DTD-structuren, de invoering van nieuwe functies (bv. *Open Calendar*) of een gewijzigde implementatie van de belangrijkste wholesaleprocessen (bv. de wijziging van MTS naar *Open Calendar*) voorbeelden van aanpassingen die door het Platform als "groot" worden beschouwd.

116. Bovendien is het Platform van mening dat de *IT-protocol*-plannen van Belgacom niet voldoende informatie bieden voor hun eigen ontwikkelaars. Volgens het Platform geven deze documenten een idee van de uit te voeren wijzigingen, maar kan hiermee de impact niet intern worden geanalyseerd. Ze vinden dat ze nu enkel beschrijvingen (*IT-protocol*) en geen voorbereidende documenten ontvangen. De alternatieve operatoren hebben hieromtrent het *Remapping*-project aangehaald, waarvoor ze op de datum van hun reactie (16 maart 2012) nog niet over de nodige informatie beschikten, die ze dachten nodig te hebben.
117. In hun reactie op de voorafgaande raadpleging van 23 juli 2012 stellen Alpha Networks, Colt, Mobistar en Telenet voor om specifieke infosessies in te voeren zodat de voornaamste IT-personen bij de alternatieve operatoren de impact op IT-niveau nauwkeuriger kunnen beoordelen.

#### [Analyse van het BIPT](#)

##### *Standpunt van Belgacom over de reactie van het Platform*

118. Het BIPT heeft de reactie van het Platform op de voorafgaande raadpleging van 24 februari 2012 overgezonden aan Belgacom, alsook de opmerkingen die werden gemaakt tijdens de bilaterale vergadering van 13 april 2012. In een schriftelijke reactie op 19 april 2012 heeft Belgacom verduidelijkt dat de definities van “grote aanpassingen” en “kleine aanpassingen” overeenstemmen met de beslissing van de CRC van 1 juli 2011 met betrekking tot de analyse van de breedbandmarkten. Belgacom verwijst ook naar de rechtspraak van het hof van beroep van Brussel, met name het arrest BRUO 2004 van 12 mei 2006 (A.R. 2004/AR/174), dat op pagina 15, punt 19 bepaalt dat de aanpassingen van het referentieaanbod die het BIPT aan Belgacom kan opleggen, moeten gebaseerd zijn op de vaststelling dat het referentieaanbod niet voldoet aan de verplichtingen die op Belgacom rusten als aangemelde exploitant.
119. Belgacom voegt er aan toe dat de alternatieve operatoren al van bij het begin betrokken zijn bij de IT-projecten en dat elke aanpassing van het proces wordt besproken voordat het IT-protocol gevalideerd wordt. Doordat de alternatieve operatoren al van bij het begin betrokken zijn, is Belgacom van mening dat ze de wijzigingen aan hun eigen IT-systemen ruim van tevoren kunnen voorzien zodat de lancering van de projecten niet uitgesteld hoeft te worden. Belgacom benadrukt dat zijn IT-afdeling de gedetailleerde impact op de verschillende systemen van Belgacom definieert op basis van het IT-protocol. Belgacom is dan ook van mening dat de alternatieve operatoren in staat moeten zijn om hetzelfde te doen.

120. Het BIPT stelt toch vast dat de vraag van het Platform met betrekking tot de definitie van "grote aanpassingen" en "kleine aanpassingen" niet tot doel heeft om de verplichtingen opgelegd door de beslissing van 1 juli 2011 te wijzigen, maar eerder om de interpretatie ervan te verduidelijken en te preciseren. Omdat uit de reacties vanwege de sector blijkt dat er onduidelijkheid bestaat over de verplichtingen van Belgacom, is het dus aanbevolen om die verplichting te verduidelijken. Het BIPT is daarom te vinden voor een grotere transparantie in verband met de verplichtingen van Belgacom.

*Overzicht van de verplichtingen zoals bepaald in de referentieaanbiedingen met betrekking tot de IT-aanpassingen*

121. Het referentieaanbod verplicht Belgacom om specifieke termijnen in acht te nemen voor de publicatie van de inlichtingen in verband met de IT-aanpassingen volgens het niveau van impact ervan op de alternatieve operatoren<sup>28</sup>. Deze verplichting luidt als volgt in het referentieaanbod<sup>29</sup>:

*Voor alle door Belgacom geïnitieerde wijzigingen die een beduidende invloed kunnen hebben op de IT-systemen van de begunstigde (nieuwe soorten van berichten of nieuwe uitwisselingsprocedures), worden de begunstigten ten minste 6 maanden op voorhand verwittigd met een beschrijving van hoog niveau van de impact en met een structuur van de documentatie. Belgacom moet de uitvoerige impact en het document 3 maanden voor de toepassing verstrekken.*

*Voor de kleinste wijzigingen (extra waarden in de bestaande velden) worden de begunstigten ten minste 3 maanden op voorhand verwittigd met een beschrijving van hoog niveau en met een structuur van de*

---

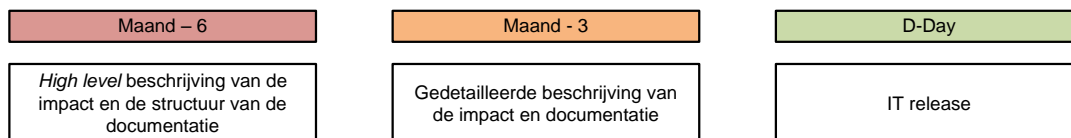
<sup>28</sup> Het BIPT merkt ter informatie op dat deze verplichting in het referentieaanbod geschrapt is bij de goedkeuring van het besluit van 11 augustus 2011 na een materiële fout die door Belgacom is erkend. Deze verplichting is opnieuw ingevoerd in het kader van deze herziening van de referentieaanbiedingen.

<sup>29</sup> Zie deel *Information on IT projects* in de bijlagen *Planning & Operations* van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2.

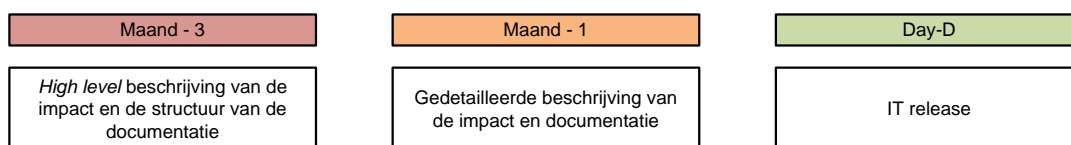
documentatie. Belgacom moet de uitvoerige impact en het document 1 maand voor de toepassing verstrekken.<sup>30</sup>

122. Een letterlijke lezing van de definitie leidt tot het volgende schema:

### Belangrijkste aanpassingen



### Kleinste aanpassingen



**Figuur 1. Retroplanning van de IT-projecten volgens de verplichtingen die in de referentieaanbiedingen staan**

### Toepassing op het Remapping-project

123. Het *Remapping*-project was het resultaat van vragen van de alternatieve operatoren en de bereidheid bij Belgacom om de XML-codes die aan de alternatieve operatoren worden overgezonden te verbeteren. Dit project werd besproken in 5 operationele werkgroepen<sup>31</sup>, waarbij de reikwijdte ervan werd herbepaald in gezamenlijk overleg tussen Belgacom en de alternatieve operatoren. Tijdens de vele gesprekken hebben de verschillende partijen hun mening kunnen geven over het project en hebben ze de verschillende specificaties ervan kunnen bepalen.

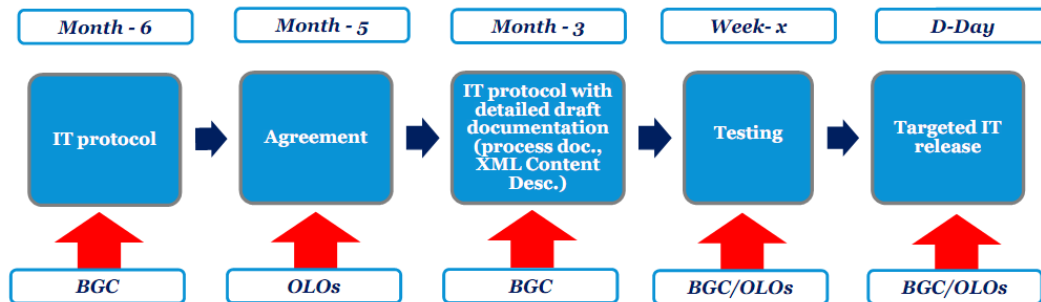
<sup>30</sup> Vrije vertaling van:

*"For any changes initiated by Belgacom which may have a significant impact on the IT systems of the Beneficiaries (new types of messages or new exchange process), Beneficiaries shall be notified at least 6 months in advance with a high level description of the impact and with a structure of the documentation. Belgacom will provide detailed impact and documentation 3 months prior start of the modifications.*

*For smaller changes (additional values in existing fields), Beneficiaries shall be notified at least 3 months in advance with a high level description of the impact and with a structure of the documentation. Belgacom will provide detailed impact and documentation 1 month prior start of the modifications."*

<sup>31</sup> OWG/1102 (30 juni 2011), OWG/1105 (22 sept. 2011), OWG/1106 (20 januari 2012), OWG/1202 (29 maart 2012) en OWG/1104 (28 juni 2012)

124. De termijnen die in de referentieaanbiedingen worden voorgeschreven voor de nieuwe IT-aanpassingen gelden voor dit *Remapping*-project, dat unaniem door alle operatoren bestempeld is als een grote aanpassing.
125. Tijdens de operationele werkgroep van 20 januari 2012 (OWG/1106) heeft Belgacom het volgende schema gepubliceerd met alle documenten die het bedrijf zal verstrekken op de verschillende sleuteldata van het project.



**Figuur 2. Retroplanning van de IT-projecten – Bron: Belgacom OWG/1106**

126. Belgacom toont dat het overweegt om de alternatieve operatoren 6 maanden van tevoren een “*high level*”-beschrijving van de aanpassingen te verstrekken via het *IT-protocol*. De gedetailleerde beschrijving van de impact en van de documentatie wordt 3 maanden van tevoren verstrekt via het *IT-protocol* en een eerste ontwerp van de documentatie (*XML Content Description, DTD, proces ...*).
127. Het BIPT stelt verschillende interpretaties vast bij de implementatie van de verplichting in verband met de publicatie van de informatie in geval van IT-aanpassingen, met name over de termijn van 6 maanden die vastgelegd is in de referentieaanbiedingen. De beslissing bepaalt immers dat de alternatieve operatoren minstens 6 maanden van tevoren op de hoogte zullen worden gesteld met een “*high level*”-beschrijving van de impact en dat bovendien een beschrijving van de structuur van de documentatie zal worden verstrekt. Volgens de inlichtingen waarover het BIPT beschikt, lijkt Belgacom deze laatste beschrijving niet te hebben overgezonden. Bovendien geeft Belgacom zijn voornemen te kennen om een eerste ontwerp van uitvoerige documentatie te verstrekken op “Maand - 3”, terwijl de verplichting in het referentieaanbod geen gewag maakt van de voorlopige aard van de uitvoerige inlichtingen.
128. Het BIPT stelt dus een afwijkende interpretatie vast bij Belgacom tussen de verplichting die aan het bedrijf werd opgelegd krachtens de referentieaanbiedingen zoals geïllustreerd in Figuur 1, en Figuur 2.

### *Standpunt van het BIPT*

129. Het BIPT is echter van mening dat het in deze fase niet over de nodige elementen beschikt om een standpunt te kunnen innemen tegenover de opmerkingen van het Platform, met name een duidelijker definitie van "grote aanpassingen"/ "kleine aanpassingen" en de specificatie van de details die werden verstrekt op de verschillende deadlines zoals bepaald door het deel "*Information on IT projects*" van de bijlagen *Planning & Operations* van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2. Het BIPT vraagt dus aan alle alternatieve operatoren en aan Belgacom om hun opmerkingen hieromtrent mee te delen via de nationale raadpleging aan de hand van een lijst met de IT-aanpassingen die de laatste 2 jaar werden uitgevoerd, met daarbij telkens ten minste de volgende informatie:
- 129.1. de processen en de tools waarop dit een impact heeft gehad
  - 129.2. het niveau waarop IT (bv. DTD...) diende te worden aangepast
  - 129.3. de impact op de interne ontwikkeling (in mandagen)
130. Op basis van de verkregen informatie stelt het BIPT voor om een lijst met categorieën van IT-aanpassingen op te stellen en daarbij voor elke categorie aan te duiden of het gaat om een kleine of een grote aanpassing. Dit voorstel wordt daarna ter bespreking voorgelegd tijdens een vergadering van de operationele werkgroep die zal worden opgericht na de raadpleging omtrent dit ontwerpbesluit. Deze vergadering van de operationele werkgroep zal worden aangekondigd via het eBPT-platform<sup>32</sup> in de dagen na de nationale raadpleging.
131. Het BIPT overweegt ook om tijdens deze werkgroep te analyseren hoe uitgebreid de verschillende documenten moeten zijn die Belgacom momenteel verzendt op de verschillende deadlines, alsook de eventuele invoering van IT-infosessies, zoals dat voorgesteld is door Alpha Network, Colt, Mobistar en Telenet. Het BIPT vraagt dan ook aan de operatoren om hun eigen IT-deskundigen bijeen te brengen op deze operationele werkgroep om zo een constructief debat op te starten.

---

<sup>32</sup> Het eBPT-platform (*BRxx Processes Tracking* – <https://ebpt.e-room.bipt.be>) ondersteunt de uitvoering van de vergaderingen van de operationele werkgroep. Het is toegankelijk voor de operatoren die vooraf geregistreerd zijn. Alle operatoren die gebruikmaken van gereguleerde producten van Belgacom (BRUO, BROBA en/of WBA VLDS2) kunnen aan het BIPT toegang vragen tot het platform door gewoon een e-mail te sturen naar [owg@ibpt.be](mailto:owg@ibpt.be).

### Besluit van het BIPT

132. Het BIPT zal een standpunt innemen na afloop van de nationale raadpleging.

## 6 ORDERING

### 6.1 OMZETTING VAN DE AANVRAGEN VOOR DO-IT-YOURSELF-INSTALLATIES - *OVERRULE*

#### Probleemstelling

133. De jongste maanden heeft het BIPT talrijke opmerkingen ontvangen over installaties zonder bezoek (*Do-It-Yourself*-installaties genoemd of afgekort DIY). Wanneer de alternatieve operator een dergelijke installatie bestelt, verricht Belgacom een interne controle om deze aanvraag te valideren. Belgacom zet deze installatie om (*overrule*) in een installatie met bezoek van de technicus in meer dan 50% van de gevallen, volgens inlichtingen verstrekt door EDPnet. Deze laatste klagen over het hoge aantal gevallen van *overrule* en hebben vragen bij de redenen die tot deze omzetting van de installatie leiden aangezien de installatie met bezoek van de technicus meer kost dan een installatie zonder bezoek (*Do-It-Yourself*). EDPnet vindt bijvoorbeeld dat de *overrule* onwettig is omdat die leidt tot de wijziging van het aanvankelijke contract met de klant en omdat bij een *overrule* opnieuw contact moet worden opgenomen met de klant, wat kan leiden tot de verplichte betaling van een *cancel fee* om de bestelling te annuleren.

#### Analyse van het BIPT

134. Naar aanleiding van de opmerkingen van de alternatieve operatoren heeft het BIPT hierover een operationele werkgroep opgericht op 3 mei 2012 (OWG/1203). Tijdens deze werkgroep heeft Belgacom aan de alternatieve operatoren duidelijk gemaakt dat een *overrule* in alle gevallen volgt uit een technisch onderzoek dat wijst op de noodzaak tot een verplaatsing van de technicus tot bij de klant.
135. Op verzoek van het BIPT heeft Belgacom op een vergadering op 24 oktober 2012 de technische redenen toegelicht die leiden tot de omzetting van het installatietype. Belgacom heeft aangegeven dat de logica voor de toewijzing van technische situaties (TSI – *Technical Situation*) werd geautomatiseerd. Op basis daarvan kan het systeem verschillende technische taken genereren op het niveau van de LEX/LDC, de KVD of bij de eindklant. Alleen voor het genereren van taken bij de eindklant is een bezoek bij die laatste nodig. Belgacom heeft 4 soorten van specifieke taken waarvoor een bezoek aan de klant nodig is, geïdentificeerd en op 24 oktober 2012 in detail aan het BIPT voorgesteld.

- 135.1. Er is een verbinding nodig tussen het gebouw en de verdeelkabel via een lasverbinding of een *Distribution Termination Point* (DTP).
- 135.2. Er moet een NTP worden geïnstalleerd. In het geval van de gereguleerde producten wordt het NTP maar geïnstalleerd wanneer er een verbinding nodig is (zie 135.1) of wanneer de alternatieve operator een uitdrukkelijke aanvraag voor een installatie met bezoek indient (in de referentieaanbiedingen *telecom installation* genoemd) door middel van zijn bestelorder.
- 135.3. De *jumpering* moet worden gecontroleerd bij appartementsgebouwen en wanneer er geen overname is van een bestaande situatie.
- 135.4. De *jumpering* van het NTP of van het LTP moet worden gewijzigd.
136. Op 24 oktober 2012 heeft Belgacom deze 4 soorten van taken verder toegelicht aan het BIPT. Belgacom heeft bovendien gepreciseerd dat de logica voor het genereren van de taken identiek is voor Belgacom *retail* en *wholesale*.
137. Volgens de inlichtingen verstrekt door Belgacom op 24 oktober 2012 stelt het BIPT vast dat *overrule* inderdaad het gevolg is van een grondig onderzoek van de technische situatie van de klant. Dit impliceert de uitvoering van taken en dus een bezoek bij de eindklant. Het BIPT stelt bovendien vast op grond van de inlichtingen die eraan zijn meegedeeld dat er geen sprake is van discriminatie.
138. Wat de opmerking betreft van EDPnet dat meer dan 50% van de orders *overruled* waren, heeft Belgacom op de OWG/1203 verduidelijkt dat op basis van zijn eigen gegevens dit percentage op 38% lag voor de maanden januari en februari 2012. Belgacom verduidelijkt dat bepaalde alternatieve operatoren systematisch een DIY-installatie bestellen zonder bij de klant te controleren of dat mogelijk is, wat een negatieve impact heeft op het *overrule*-percentage.
139. Het BIPT stelt vast dat Belgacom *retail* op zijn website aan alle klanten zonder voorafgaande verificatie de keuze biedt tussen een installatie door een technicus of een *Do It Yourself*-installatie. Op de website van Belgacom wordt de mogelijke klant overigens uitdrukkelijk gevraagd of hij ermee instemt zich te vergewissen van de interne bekabeling van zijn woning zonder een controle uit te voeren van de daadwerkelijke verbinding tussen de invoerkabel en de interne bekabeling van de woning. Dit betekent dus dat alle potentiële klanten van Belgacom buiten de gevallen waarvoor een voorafgaande aansluiting nodig is, mogen vragen om een

*Do It Yourself*-installatie uit te voeren. Overeenkomstig het non-discriminatiebeginsel ziet het BIPT dus geen bezwaren tegen het feit dat een alternatieve operator eveneens systematisch een *Do It Yourself*-installatie vraagt, aangezien hij overigens de verantwoordelijkheid op zich neemt voor het eventuele ontbreken van het NTP bij de klant en voor de technische situatie binnen het gebied van verantwoordelijkheid die op hem rust overeenkomstig de referentieaanbiedingen. Indien immers na installatie bijvoorbeeld zou worden vastgesteld dat de slechte werking van de lijn te wijten is aan de afwezigheid van een NTP voorziet het referentieaanbod in dat geval in een toeslag<sup>33</sup>. Het BIPT is toch voorstander van het instellen of van de herinnering aan de alternatieve operatoren van de procedures waarmee deze laatsten zelf tijdens de bestelling bepaalde gevallen kunnen vaststellen waarvoor een installatie met bezoek nodig is.

#### Besluit van het BIPT

140. Gezien de eerder opgestelde analyse vraagt het BIPT aan Belgacom om ten overstaan van de alternatieve operatoren de procedures te verduidelijken aan de hand waarvan deze laatsten zelf bij de bestelling, als dat mogelijk is, de installatietypes kunnen identificeren waarvoor een bezoek aan de klant nodig is.
141. Belgacom zal deze verduidelijking doorgeven in het kader van een vergadering van de operationele werkgroep die later door het BIPT zal worden gepland.

## **6.2 INFORMATIE VERSTREKT TIJDENS DE GESCHIKTHEIDSFASE**

### Probleemstelling

142. Tijdens de operationele werkgroep van 9 juni 2011 (OWG/1101) hebben de operatoren aan Belgacom de afwezigheid gemeld van (volgens hen noodzakelijke) functionaliteiten van de tools van het type *e-tools* tijdens de geschiktheidsfase. Volgens de alternatieve operatoren bieden de gebruikte tools niet de mogelijkheid om het volgende te doen:
  - 142.1. bepalen of bij de klant een NTP geïnstalleerd is terwijl Belgacom in zijn eigen databank die informatie heeft zitten;

---

<sup>33</sup> De betrokken vergoeding wordt Additional Fee for EU visit detected after repair genoemd.

In zijn Do-It-Yourself-pakket bezorgt Belgacom aan zijn eindklanten een NTP en documentatie waarmee ze de aansluiting zelf kunnen uitvoeren. Overeenkomstig het non-discriminatiebeginsel kunnen de operatoren hetzelfde doen om de mogelijke betaling van de vergoeding Additional Fee for EU visit detected after repair te vermijden.

- 142.2. bepalen of een paar vrij en direct is in de tool NATS (*Non Active Technical Situation*);
- 142.3. de ATS-tool (*Active Technical Situation*) gebruiken op basis van de CID;
- 142.4. een geautomatiseerde 4-TEL-test uitvoeren voor lijnen die aan andere alternatieve operatoren toebehoren;
- 142.5. het totale aantal paren van invoerkabels kennen (zelfs diegene die niet gelast zijn);
- 142.6. achterhalen of het paar dat vrij lijkt te zijn, voorbehouden is voor een andere bestelling.

#### Analyse van het BIPT

##### *De aanwezigheid van een NTP bepalen*

143. Belgacom bevestigt dat de informatie over de aanwezigheid van een NTP opgeslagen is in een database, maar in een ongestructureerd formaat. Belgacom preciseert bovendien dat de beschikbare informatie enkel betrekking heeft op de NTP's van het type TF2007, het enige model dat ooit tijdens de installaties is geïnventariseerd en nog steeds wordt geïnventariseerd.
144. Tijdens een vergadering op 6 september 2011 heeft Belgacom voorgesteld om de ATS-tool te verbeteren door daarin een indicator "NTP aanwezig ja/nee" in te voeren. De operatoren waren voor deze toepassing te vinden maar waren van mening dat deze oplossing maar een gedeeltelijke oplossing was.
145. Tijdens de besprekingen tussen Belgacom en de alternatieve operatoren hebben deze laatsten trouwens verduidelijkt dat de toegang tot deze informatie voor hen nodig was om de noodzaak van een bezoek aan de klant te beoordelen en dus de installatiekost te schatten voor een bepaalde klant.
146. Wat dat laatste punt betreft heeft Belgacom verduidelijkt dat de vermelding van de aanwezigheid van een NTP een ontoereikende voorwaarde was om de uitvoering van een *Do-It-Yourself*-installatie te garanderen. Er moet immers ook rekening worden gehouden met andere technische elementen bij de evaluatie van de noodzaak van een bezoek aan de klant (zie deel 6.1). Belgacom onderstreept dat het *Open Calendar*-systeem het mogelijk maakt om de noodzaak tot een bezoek bij de klant te beoordelen met een duidelijk grotere nauwkeurigheid.

147. Tijdens de bilaterale vergadering van 24 oktober 2012 tussen het BIPT en Belgacom heeft deze laatste gezegd dat het de gegevens in de database over het NTP niet gebruikte om het vereiste installatietype te evalueren omdat de informatie daarin niet kan worden gegarandeerd (bv. er is geen enkele waarborg dat een *retail*klant een NTP dat hem geleverd is in een *Do-It-Yourself*-pakket daadwerkelijk installeert).
148. Op basis van de inlichtingen verstrekt door Belgacom en het doel dat de alternatieve operatoren met deze informatie willen bereiken, acht het BIPT het onevenredig om Belgacom te verplichten tot een aanpassing van de tools ATS en NATS van de LLU Inquiry Tool, aangezien het doel al wordt bereikt via het *Open Calendar*-systeem.

#### *In NATS bepalen of een paar vrij en gelast is*

149. Volgens de informatie die verstrekt is door Dommel kan in de NATS-tool (*Non Active Technical Situation*) niet worden achterhaald of een gelast paar vrij en direct is. Dommel laat weten dat zonder die informatie niet kan worden beoordeeld of een SNA al dan niet nodig zal zijn, wat voor Dommel in de evolutie van de markt naar VDSL2 een noodzakelijke voorwaarde is.
150. Belgacom preciseert dat de ATS-tool die informatie biedt. De NATS-tool geeft dan weer een nauwkeurig beeld van de paden die Belgacom heeft gebruikt, met een onderscheid op het niveau van de directe paren en de retourparen. Belgacom preciseert bovendien dat het *Open Calendar*-systeem het mogelijk maakt om via de query *getWorkOrders* te bepalen of een SNA noodzakelijk is.
151. Dommel is van mening dat *Open Calendar* niet bedoeld is om de installatiekosten te schatten en dat de query *getWorkOrders* daarvoor te traag is.
152. Het BIPT vindt dat het *Open Calendar*-systeem het mogelijk maakt om desnoods aan Dommel een antwoord te geven, namelijk te bepalen of een SNA al dan niet noodzakelijk is. Het BIPT acht het daarom niet evenredig om Belgacom te verplichten tot de invoering van een functie die al voorhanden is in de *Open Calendar*-tool. Het BIPT is daarentegen van mening dat het meer evenredig en efficiënt is om de toekomstige verbeteringsdoelstellingen onder meer te richten op de reactietijd van het systeem en vooral die van de query *getWorkOrders*.

#### *Gebruik van ATS op basis van de CID*

153. De ATS-tool (*Active Technical Situation*) maakt het mogelijk om de technische situatie van een actieve lijn te beoordelen, met het oog op een actie van het type

PROVIDE CHANGE OWNER XML. De tool stelt de alternatieve operator in staat om toegang te krijgen tot deze technische informatie als hij het telefoonnummer van de klant heeft. Het systeem aanvaardt echter enkel telefoonnummers die actief zijn bij Belgacom (inclusief VoIP), waardoor de alternatieve operatoren geen ATS-opvraging kunnen doen op lijnen van het type *BRUO Raw Copper*.

154. Als reactie heeft Belgacom gezegd dat het tegen een dergelijke aanpassing gekant was zolang niet alle operatoren de CID op hun factuur zetten. Het BIPT is van oordeel dat het standpunt van Belgacom in strijd is met het transparantiebeginsel. Het BIPT acht ook het standpunt van Belgacom onredelijk aangezien de meerderheid van de alternatieve operatoren die van de gereguleerde producten gebruikmaken, de CID op hun facturen vermelden en deze CID tot op heden de enige referentie is die een operator zou kunnen gebruiken om alle lijnen te identificeren ongeacht de operator.
155. Op grond van de informatie die in de eigen databases van Belgacom zit, kan het de actieve technische situatie van een *BRUO Raw Copper*-lijn zelf beoordelen, zelfs wanneer het niet over de *Circuit ID* van deze lijn beschikt. De retailafdeling van Belgacom maakt van deze informatie gebruik en kan de actieve technische situatie van de lijn evalueren zelfs wanneer de klant niet over de *Circuit ID* beschikt. Het BIPT stelt dus een discriminatie vast tussen Belgacom *retail* en de alternatieve operatoren.
156. Bijgevolg is het BIPT van oordeel dat er geen reden is om de alternatieve operatoren de toegang te beletten tot de ATS-tool voor de klanten van wie het product dat ze kopen, gebaseerd is op het Belgacom-aanbod inzake ontbundeling zonder spraakdienst (*BRUO Raw Copper*).
157. Het BIPT vraagt Belgacom daarom de ATS-tool aan te passen zodat de alternatieve operatoren opvragingen over de *BRUO Raw Copper*-lijnen kunnen doen op basis van de CID. Deze aanpassing zal worden doorgevoerd voor de *IT-release* van februari 2012.

#### *Uitvoering van een geautomatiseerde 4-TEL-test op lijnen die aan andere operatoren toebehoren*

158. Mobistar meldt het feit dat het niet mogelijk is om een geautomatiseerde test te verrichten op actieve lijnen bij andere alternatieve operatoren. Mobistar preciseert dat het met deze functie zijn beslissingen inzake configuratie zou kunnen baseren op werkelijke tests en niet op theoretische informatie.

159. Op 1 juni 2012 heeft Belgacom laten weten dat de wens van Mobistar om een 4-TEL-test te kunnen uitvoeren op een actieve lijn die toebehoort aan een andere operator (nl. in het kader van een PROVIDE CHANGE OWNER) reeds wordt ingewilligd via de optie “*Circuit Measurement*” van de *LLU Inquiry Tool*, die een werkelijk testresultaat en geen theoretische informatie terugstuurt.
160. Op basis van de informatie die door Belgacom is verstrekt, stelt het BIPT vast dat het verzoek van Mobistar lijkt te zijn ingewilligd via de functies van de *LLU Inquiry Tool*.
161. Op basis van de informatie waarover het beschikt, is het BIPT dan ook van mening dat er op dit punt geen verplichting moet worden opgelegd aan Belgacom.

#### *Het totale aantal invoerkabels kennen*

162. EDPnet heeft de mogelijkheid gevraagd om het totale aantal invoerkabels te weten.
163. Volgens Belgacom biedt de NATS-tool (*Non Active Technical Situation*) de mogelijkheid om het aantal vrije paren (en dus gelaste paren) vast te stellen. Ondanks de kennis van de niet-gelaste paren kan bovendien de uitvoering van een SNA niet worden vermeden wanneer er geen paren meer vrij zijn. Deze informatie maakt het dus niet mogelijk om te weten te komen of er een SNA nodig is of niet.
164. In een e-mail die verzonden is op 12 juni 2012 heeft EDPnet eraan toegevoegd dat zijn technici met deze informatie efficiënter zouden kunnen achterhalen welke van de invoerkabels ze moeten gebruiken.
165. Het BIPT stelt dus vast dat het hier vooral gaat om een probleem in verband met de identificatie van de invoerkabel. EDPnet toont echter niet de impact van dat probleem aan. Het BIPT vraagt daarom aan Belgacom en EDPnet om dat probleem nader te onderzoeken. Op basis van de inlichtingen waarover het nu beschikt, is het echter van mening dat er geen verplichting moet worden opgelegd.

#### *Informatie over de reservering van de paren*

166. Volgens de inlichtingen verstrekt door Belgacom tijdens de operationele werkgroep blijven de lijnen die via een ander bestelorder gereserveerd zijn, zichtbaar in de *LLU Inquiry-tool*, omdat het risico blijft bestaan dat een klant zijn bestelling annuleert. De lijnen worden pas als bezet gemarkeerd wanneer ze technisch actief zijn.

167. Tijdens de bilaterale vergadering tussen Belgacom en het BIPT op 6 september 2011 heeft Belgacom gezegd dat de paren intern een tag meekrijgen die aangeeft dat ze nog van statuut kunnen veranderen (de tags *future* en *future cease*).
168. De alternatieve operatoren hebben het belang aangetoond om over die functie te beschikken omdat er volgens hen talrijke situaties zijn waarin het aantal paren beperkt is. Zij vinden dat er een belangrijk verschil is tussen een klant die geen enkel vrij paar heeft en een klant van wie de lijn binnenkort zal worden vrijgemaakt.
169. In een e-mail die verzonden is op 26 januari 2012 heeft Belgacom gezegd dat het bereid is om de haalbaarheid van een dergelijke ontwikkeling te onderzoeken.
170. Het BIPT herinnert Belgacom eraan dat zij niet alleen onderworpen is aan de verplichting om toegang te verlenen tot operationele ondersteuningssystemen of vergelijkbare softwaresystemen die nodig zijn om te zorgen voor eerlijke concurrentie bij het leveren van diensten<sup>34</sup>, maar ook aan de verplichting tot non-discriminatie. Het BIPT vraagt Belgacom daarom om de resultaten van zijn analyse te bezorgen en de uitvoering van dat project zo spoedig mogelijk te starten.

#### [Besluit van het BIPT](#)

171. Het BIPT vraagt Belgacom om de ATS-tool aan te passen zodat de technische karakteristieken van de actieve *BRUO Raw Copper*-lijnen via de CID kunnen worden beoordeeld. Deze aanpassing zal worden doorgevoerd voor de *IT-release* van februari 2012.
172. Het BIPT vraagt Belgacom ook om de resultaten van zijn analyse te bezorgen in verband met de "Informatie over de reservering van de paren" en om de uitvoering van dat project zo spoedig mogelijk te starten.

---

<sup>34</sup> §§ 649 en 1075 van de CRC beslissing van 1 juli 2011 met betrekking tot de analyse van de breedbandmarkten.

## 7 PROVISIONING

### 7.1 BEPERKING VOOR VERTRAGING VEROORZAAKT DOOR EEN VERPLICHTING OP OPENBAAR DOMEIN VAN DE LASWERKZAAMHEDEN

#### Probleemstelling

173. Krachtens artikel 192/2 van het *Algemeen Reglement op de Elektrische Installaties* (AREI) moeten Belgacom-technici verplicht de plannen raadplegen van de ondergrondse elektrische installaties die door andere dienstverleners werden geïnstalleerd voordat er op openbaar domein wordt gegraven.
174. De tijd die nodig is om deze plannen te verkrijgen, zorgt voor vertraging in het huidige installatieproces, want voor elke SNA moet op openbaar domein worden gegraven. De termijn om de plannen aan Belgacom te overhandigen, is afhankelijk van de andere betrokken dienstverleners.
175. De verplichting vanuit het AREI die op Belgacom rust, vormt dus een probleem voor de toepassing van de termijn die vastgesteld is op 20 werkdagen in de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2.
176. Het Platform heeft tijdens de voorafgaande raadpleging van 24 februari 2012 te kennen gegeven dat de beperking voor vertraging veroorzaakt door elke verplichting op openbaar domein zoals bepaald in de paragrafen 40, 35 en 34 van de bijlagen *Basic SLA* van respectievelijk de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 (versies van 17 februari 2012) slechts aanvaardbaar is als Belgacom de verplichting om deze werkzaamheden uit te voeren en/of het verzoek om de nodige plannen bewijst.
177. Ten slotte heeft EDPnet tijdens de operationele werkgroep van 22 september 2011 betreffende de *ISLA Repair* (OWG/1105) een servicegarantie gevraagd in de vorm van een ISLA in het kader van laswerkzaamheden. EDPnet heeft in zijn reactie van 5 september 2012 ook gevraagd om een compensatie in te stellen zodat Belgacom wordt aangespoord om de SLA na te komen.

#### Analyse van het BIPT

178. Belgacom zegt dat de interventietermijn van de lassers waarschijnlijk grote schommelingen kan ondergaan. Hoewel de AREI voorziet in een wettelijke termijn van 7 werkdagen voor de beheerders van elektrische kabels om de nodige gegevens aan Belgacom over te maken, stelt Belgacom dat deze termijn in de praktijk zeer vaak en met meer dan enkele dagen overschreden wordt. De AREI

voorziet geen specifieke sanctie wanneer deze termijn overschreden wordt. Toch heeft Belgacom er tijdens de vergadering van 22 mei 2012 tussen het BIPT en Belgacom op gewezen dat [vertrouwelijk] van de plannen werden verstrekt binnen een termijn van [vertrouwelijk], waardoor het bedrijf proactief het nodige personeel (lassers) kan vrijmaken zodat de meeste interventies slechts een redelijke achterstand oplopen.

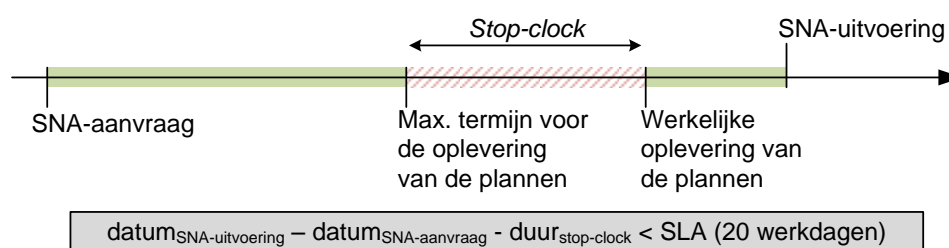
179. Tijdens de operationele werkgroep van 25 oktober 2012 (OWG/1205) heeft Belgacom laten weten dat het de jongste maanden vaststelt dat de termijn voor ontvangst van de plannen korter wordt. Belgacom preciseert tevens dat een gevoelige verbetering van de automatisering en van de digitalisering van deze plannen bij de overheidsbedrijven verwacht wordt voor 2013, waardoor de termijn voor de ontvangst van deze plannen nog korter zal kunnen worden gemaakt.
180. Tijdens de werkgroep OWG/1205 heeft Belgacom bovendien denkpistes gegeven om het aantal SNA's te beperken en dus ook de impact van de verplichting die door het AREI wordt opgelegd.
181. Op basis van de verstrekte informatie is het BIPT van mening dat de gewaarborgde termijn van 20 werkdagen voor de uitvoering van de SNA's behouden moet worden. Het BIPT is niettemin van oordeel dat Belgacom overmacht mag invoeren wanneer het bedrijf door de termijn voor de ontvangst van de plannen zijn verbintenis om de SNA binnen 20 werkdagen uit te voeren, niet kan nakomen. Het referentieaanbod gaat reeds in die richting, door te preciseren dat de termijn van 20 werkdagen slechts geldt als er geen extra vertraging wordt veroorzaakt door een verplichting van het openbare domein. Het referentieaanbod is echter restrictiever aangezien het de toepassing van de SLA simpelweg opheft. Het BIPT vindt dat de verplichtingen van het openbare domein een vertraging kunnen doen ontstaan in de uitvoering van de SNA's, maar die mogen Belgacom geenszins ontslaan van zijn verplichtingen. Als er een extra vertraging wordt veroorzaakt door een verplichting van openbaar domein is het BIPT dus van oordeel dat Belgacom de SLA moet toepassen waarin de referentieaanbiedingen voorzien, via de eventuele toepassing van een *stop-clock-procedure*<sup>35</sup> voor de opgelopen extra vertraging.
182. Wat betreft de verplichtingen die voortvloeien uit de toepassing van artikel 192/2 van het AREI is het BIPT van mening dat een maximumtermijn moet worden

---

<sup>35</sup> Specifieke procedure waarmee een specifieke variabele bijkomende vertraging genegeerd kan worden.

bepaald voor de ontvangst van de plannen, na afloop waarvan Belgacom een beroep mag doen op een *stop-clock*-procedure. Na deze maximumtermijn voor de ontvangst van de plannen zou Belgacom dus de verlenging kunnen vragen van de gewaarborgde termijn voor de uitvoering van de SNA's (d.w.z. 20 werkdagen) voor de betrokken lijn met een duur die equivalent is aan het verschil tussen de datum van werkelijke ontvangst van de plannen en de datum die overeenstemt met de maximumtermijn voor de ontvangst van de plannen. De toepassing van de termijn van 7 werkdagen zoals bepaald in het AREI als evaluatiecriterium lijkt echter *a priori* te restrictief. Op basis van de inlichtingen die door Belgacom worden verstrekt, stelt het BIPT immers vast dat het bedrijf kan anticiperen op de ontvangst van de plannen door proactief een SNA-interventie te plannen. Het BIPT is daarom van oordeel dat een redelijke termijn voor de ontvangst van de plannen van meer dan 7 werkdagen, maar waarbij rekening wordt gehouden met de behoeften van de planning van de lassers als criterium moet worden gedefinieerd. Het BIPT verzoekt Belgacom om voor dat punt een voorstel te formuleren.

183. Kortom, in geval van een extra termijn die wordt veroorzaakt door de vertraging in de ontvangst van de plannen, naar aanleiding van de verplichting van artikel 192/2 van het AREI, is het BIPT dus van mening dat Belgacom een *stop-clock*-procedure mag aanwenden tussen de datum die overeenstemt met de maximumtermijn voor de ontvangst van de plannen bedoeld in de paragraaf hierboven en de datum van effectieve ontvangst van de plannen. Het standpunt van het BIPT wordt geïllustreerd in Figuur 3..



**Figuur 3. Toepassing van de stop-clock-procedure voor de extra termijnen veroorzaakt door de verplichting die voortvloeit uit artikel 192/2 van het AREI**

184. Het BIPT is van oordeel dat er een KPI moet worden ingevoerd om te evalueren hoe Belgacom zijn verplichtingen nakomt wat de uitvoeringstermijn van de SNA's betreft. Zo is het BIPT van mening dat de volgende gegevens gecontroleerd moeten worden, zowel voor de afdeling *retail* of de afdeling *wholesale* van Belgacom, en om de twee maanden gepubliceerd moeten worden conform de beslissing van de CRC van 1 juli 2011:

- 184.1. het percentage van uitgevoerde SNA's binnen de gewaarborgde uitvoeringstermijn van de SNA's die gepreciseerd zijn in het referentieaanbod (namelijk 20 werkdagen). De gewaarborgde termijn voor uitvoering van de SNA's wordt geëvalueerd door aftrekking van de *stop-clock*-termijnen zoals bepaald in paragraaf 183 van dit document.
185. De gegevens over Belgacom *retail* worden vertrouwelijk aan het BIPT overgemaakt.
186. Het BIPT vindt ook dat de gedocumenteerde rapporten bestemd voor de alternatieve operatoren voor de berekening van de SLA's eveneens moeten worden aangepast zodat de alternatieve operatoren de orders kunnen identificeren waarvoor een SNA nodig is, alsook de extra termijn die wordt veroorzaakt door alle verplichtingen van het openbare domein.
187. Transparantie en non-discriminatie zijn essentiële elementen voor de bevordering van de concurrentie en de ontwikkeling van de interne markt. Het BIPT heeft reeds het belang en de proportionaliteit van het gebruik van KPI's benadrukt in de CRC-beslissing van 1 juli 2011 met betrekking tot de analyse van de breedbandmarkten<sup>36</sup> om deze factoren zo efficiënt mogelijk te verzekeren. In dat licht vraagt zij de publicatie van deze bijkomende KPI's.
188. Wat betreft het verzoek van EDPnet tot invoering van een ISLA voor laswerkzaamheden, alsook een compensatie is het BIPT van mening dat een dergelijke servicegarantie vandaag niet kan worden ingevoerd gezien de recente aanpassing van het proces volgens artikel 192/2 van het AREI. Artikel 192/2 van het AREI heeft namelijk ook een impact op de termijn waarbinnen laswerkzaamheden tijdens reparaties moeten gebeuren. Het BIPT verkiest dan ook te wachten tot er voldoende ervaring is met deze nieuw ingevoerde verplichting. Het BIPT zal de vraag opnieuw evalueren op een later tijdstip.

---

<sup>36</sup> §§ 691 en 1181 van de CRC beslissing van 1 juli 2011: *"De begrippen "transparantie" en "non-discriminatie" zijn essentiële elementen voor de bevordering van de concurrentie en de ontwikkeling van de interne markt, die de basis moeten vormen van het optreden van de nationale regelgevende instanties krachtens artikel 8.5 en inzonderheid 8.5 b), van de Kaderrichtlijn. De transparantie- en non-discriminatieverplichtingen worden toegelicht in de artikelen 9 en 10 van de Kaderrichtlijn. Punt 3 van artikel 9 van die richtlijn preciseert: "De nationale regelgevende instanties kunnen preciseren welke informatie beschikbaar moet worden gesteld, hoe gedetailleerd zij moet zijn en op welke wijze zij moet worden gepubliceerd". Anderzijds heeft de ERG, de European Regulators Group, de beste manieren onderzocht om te zorgen voor transparantie en de verificatie van de non-discriminatie, en in de "Remedies paper" van 2006 geoordeeld dat de publicatie van indicatoren inzake dienstkwaliteit (KPI of Key Performance Indicators) een gepast hulpmiddel kon zijn."*

### Besluit van het BIPT

189. Het BIPT vraagt Belgacom om de paragrafen van de SLA-bijlagen van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 in verband met de gewaarborgde uitvoeringstermijn van de SNA's als volgt aan te passen:
- 189.1. Het BIPT handhaaft de verplichting tot een gewaarborgde uitvoeringstermijn van de SNA's van 20 werkdagen, zoals bepaald in de referentieaanbiedingen.
- 189.2. Belgacom mag de toepassing van de gewaarborgde termijn voor de uitvoering van de SNA's niet weigeren voor de gevallen die voortvloeien uit een verplichting van het openbare domein, en met name de verplichting die wordt opgelegd door artikel 192/2 van het AREI. Toch heeft Belgacom het recht om een *stop-clock*-procedure te hanteren in geval van een extra termijn die wordt veroorzaakt door een dergelijke verplichting.
- 189.3. Er wordt in de referentieaanbiedingen een maximumtermijn bepaald voor de ontvangst van de plannen waardoor objectief kan worden beoordeeld of de verplichting die voortvloeit uit artikel 192/2 van het AREI kan worden ingeroepen voor de toepassing van de *stop-clock*-procedure. Zo kan Belgacom de toepassing van de *stop-clock*-procedure vragen voor elke termijn voor de ontvangst van de plannen die langer is dan de maximumtermijn en dat tot aan de werkelijke ontvangst van de plannen. Het BIPT verzoekt Belgacom een voorstel te formuleren over de maximumtermijn voor de ontvangst van de plannen die als evaluatiecriterium moet worden gebruikt.
190. Het BIPT vraagt Belgacom om voor de retail- en de *wholesale*afdeling de hieronder gepreciseerde KPI te beoordelen. De KPI voor de *wholesale*afdeling van Belgacom zal worden gepubliceerd conform de CRC-beslissing van 1 juli 2011 met betrekking tot de analyse van de breedbandmarkten. De KPI voor de retailafdeling zal Belgacom vertrouwelijk doorsturen aan het BIPT.
- 190.1. Het percentage van uitgevoerde SNA's binnen de gewaarborgde termijn die vastgesteld is in de referentieaanbiedingen (namelijk 20 werkdagen). De gewaarborgde termijn voor uitvoering van de SNA's wordt geëvalueerd door aftrekking van de *stop-clock*-termijnen.

191. Het BIPT vraagt Belgacom om in de gedocumenteerde rapporten voor de berekening van SLA's bestemd voor de alternatieve operatoren de volgende informatie toe te voegen:

191.1. voor elk order: SNA vereist (j/n), duur stop-clock SNA

## 8 REPAIR

### 8.1 NIEUW PROCES *CHANGE TIE CABLE*

#### Probleemstelling

192. In hun reacties op de voorafgaande raadpleging van 16 maart 2012 gaven het Platform en Mobistar te kennen dat Belgacom een positief antwoord had gegeven op hun verzoek via het proces *Change Tie Cable*.

193. De alternatieve operatoren betwisten echter de kostprijs van € 100,85, dat volgens hen hoog ligt. Ze vragen ook dat deze interventie het voorwerp uitmaakt van een SLA.

#### Analyse van het BIPT

194. In zijn besluit van 11 augustus 2011 betreffende de herziening van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA, WBA VDSL2 en BROTSOLL inzake de invoering van de projecten *Open Calendar* en *Certified Technician*, had het BIPT geoordeeld dat Belgacom moest zorgen voor een proces in één stap in geval van een defecte poort op de DSLAM van een alternatieve operator en dat het deze verrichting moest uitvoeren tegen een kostengebaseerde prijs.

195. Deze bepaling in het besluit van 11 augustus 2011 is aangevochten voor het Brusselse hof van beroep. Volgend uit verdere besprekingen over dit onderwerp tussen het BIPT en Belgacom, heeft het BIPT besloten om de verplichtingen in kwestie in te trekken. Deze intrekking wordt gemotiveerd door de volgende elementen:

195.1. De betreffende interventies doen zich relatief weinig voor waardoor de proportionaliteit in twijfel kan getrokken worden van een verplichting die op Belgacom rust om hiervoor een volledig nieuw proces te ontwikkelen.

195.2. Belgacom heeft proactief voorgesteld om een proces in één stap in te voeren dat voldoening schenkt. Belgacom heeft bovendien laten weten dat het bereid is om dat proces te behouden wanneer de verplichting

ingetrokken wordt. Dat proces zou in dat geval worden aangeboden tegen een commercieel tarief.

196. Bijgevolg moeten de technische en tarifaire voorwaarden in verband met het proces *Change Tie Cable* worden geschrapt in het BRUO-referentieaanbod.

#### Besluit van het BIPT

197. Dit besluit wijzigt deel 7.1 van het besluit van 11 augustus 2011 betreffende de herziening van de referentieaanbiedingen inzake de invoering van de projecten *Open Calendar* en *Certified Technician*.
198. Het BIPT verzoekt Belgacom om de technische en tarifaire voorwaarden in verband met het proces *Change Tie Cable* te schrappen in het BRUO-referentieaanbod.

## 8.2 VERBETERING VAN DE REPAIR-TOOLS

### Probleemstelling

199. Tijdens de operationele werkgroepen van 26 mei 2011 (OWG/1100) en 22 september 2011 (OWG/1105) heeft Colt de wens geuit om de tool die het *Repair*-proces ondersteunt, namelijk de e-TS-tool, te verbeteren door expliciet de duur van de *stop-clock* die door Belgacom wordt verrekend en de gevallen van *Wrongful Repair* aan te geven.

### Analyse van het BIPT

#### *Duur van de stop-clock*

200. Tijdens de vergadering van 20 april 2012 heeft Belgacom verduidelijkt dat de statuswijzigingen op de e-TS de alternatieve operatoren de mogelijkheid bieden om de duur van de *stop-clock* te berekenen. Bovendien voegt Belgacom eraan toe dat de alternatieve operatoren deze berekening zullen kunnen automatiseren dankzij de oplossing *SOAP for UTS*.
201. Het BIPT brengt hiertegen echter meerdere bezwaren in.
- 201.1. Om te beginnen kunnen de alternatieve operatoren de compensaties niet inschatten als ze niet over gegevens beschikken over de *stop-clock*. Vermits er per maand (aanzienlijk) meer dan 100 *repairtickets* kunnen zijn, lijkt het onredelijk om een alternatieve operator te verplichten om gegevens over de statuswijziging manueel in te zamelen op de tickets. De

*stop-clock*duur manueel aflezen van de *repair*tickets kan namelijk vrij veel tijd in beslag nemen.

- 201.2. De oplossing *SOAP for UTS* zal niet beschikbaar zijn vóór eind 2013. De planning inzake de communicatie van statuswijzigingen via de *SOAP*-interface werd bovendien nog niet vastgelegd. Daarnaast vereist de implementatie van deze oplossing *de facto* een onevenredig ontwikkelingsproces bij de alternatieve operatoren als het enige doel erin bestaat het achterhalen van de *stop-clock*duur te automatiseren. De oplossing *SOAP for UTS* heeft namelijk een ruimer toepassingsgebied en is vooral bedoeld om de *repair*tickets te kunnen beheren via deze interface.
202. Het BIPT betreurt het dat tot op heden de alternatieve operatoren nog steeds de compensaties niet redelijkerwijs kunnen inschatten waarop ze recht hebben omdat ze de *stop-clock* niet kunnen bepalen. Het belang van deze compensaties werd nochtans reeds benadrukt in de beslissing van de CRC van 1 juli 2011 en een document van de ERG hieromtrent<sup>37</sup>.
203. Het BIPT is dan ook van mening dat Belgacom snel een eenvoudige en doeltreffende oplossing moet uitwerken. Het BIPT suggereert bijvoorbeeld de mogelijkheid om de lijst met relevante inlichtingen van een reeks tickets voor een bepaalde periode te exporteren in Excel- of CSV<sup>38</sup>-formaat zodat de operatoren deze gegevens op een semiautomatische manier kunnen verwerken. Deze oplossing is coherent met de functie voor de export van de *repair*-tickets die al wordt toegepast in de *repair*-omgeving maar waarmee de *stop-clock*-duur niet kan worden berekend, zoals Belgacom verduidelijkt heeft in zijn e-mail dat op 3 augustus 2012 naar het BIPT is verstuurd.
204. De lijst van relevante inlichtingen die aan de alternatieve operatoren moeten worden verstrekt, zou minstens de volgende elementen moeten bevatten: de identificatiecode van het ticket, het type status (of alle andere relevante elementen

---

<sup>37</sup> Zo stelt §1437 van de CRC beslissing letterlijk: *“Het ERG-document (07) 53 “Report on ERG Best Practices on Regulatory Regimes in Wholesale Unbundled Access and Bitstream Access” bevestigt dat de dienstkwaliteit de hoofdkwestie is op operationeel niveau. Volgens dat document heeft deze dienstkwaliteit een onmiddellijke invloed op de diensten die worden verstrekt aan de eindgebruiker maar is het ook een sleutelfactor voor de optimalisering van de rationalisering van de processen. Volgens de ERG moet er een zekere garantie zijn dat de nieuwkomers zich op gelijkwaardige wijze zullen kunnen meten op de markt. De ERG meent dus dat de non-discriminatieverplichting niet volstaat en dat er bijkomende ex-antecontroles moeten worden ingevoerd, met name:*

- *De noodzaak om gepaste vergoedingen te betalen voor de diensten onder de overeengekomen niveaus”*

<sup>38</sup> Comma Separated Values

waarmee de start of stop van de *stop-clock* vastgesteld kan worden) en de datum en het tijdstip waarop de status werd gewijzigd. Het BIPT acht het bovendien noodzakelijk dat Belgacom de alternatieve operatoren de soorten van statuswijzigingen ofwel alle andere relevante elementen mededeelt waardoor de alternatieve operator kan zien wanneer een *stop-clock* begint of eindigt.

205. Tevens rekening houdende met het feit dat de uitvoering van deze aanpassing niet snel genoeg na de publicatie van dit besluit kan plaatsvinden, gelet op het tijdschema voor de *IT-releases* van Belgacom, vindt het BIPT dat er een tijdelijke oplossing moet worden geboden aan de alternatieve operatoren. Deze moeten immers in staat zijn om de compensaties zo snel mogelijk te berekenen. Het BIPT is dus van mening dat Belgacom alle verzoeken van de operatoren om een lijst te krijgen zoals bepaald in paragraaf 202 moet inwilligen.

#### *Vermelding Wrongful Repair*

206. Voor de aanduiding van *Wrongful Repair* in *Trouble Tickets* gecreëerd met behulp van de e-TS-tool heeft Belgacom tijdens de vergadering van 20 april 2012 verduidelijkt dat deze informatie impliciet in de tickets wordt verstrekt. Zo heeft Belgacom uitgelegd dat, als de afsluitingscode niet verduidelijkt dat het om een probleem bij Belgacom gaat, het ticket dan wordt beschouwd als *Wrongful Repair*, behalve als de later uitgevoerde analyse een probleem bij Belgacom binnen een bepaalde periode aan het licht brengt<sup>39</sup>.
207. Verschillende alternatieve operatoren hebben al rechtstreeks bij het BIPT of tijdens de operationele werkgroepen het weinig expliciete en onduidelijke karakter aangekaart van de berichten die via de e-TS-tool aan de operator worden overgezonden.
208. Het BIPT weet echter in dit stadium niet of de afsluitingscode zoals vermeld door Belgacom tijdens de vergadering van 20 april 2012 al dan niet een generiek bericht is. Het BIPT is echter van mening dat Belgacom de alternatieve operatoren de mogelijkheid moet bieden om op een betrouwbare en eenduidige manier in te

---

<sup>39</sup> Belgacom analyseert de tickets gedurende 2 maanden (*monitoringperiode*) om te beoordelen of het opnieuw optreden van het probleem er niet duidt dat Belgacom er verantwoordelijk voor is. In dat geval wordt de *Wrongful Repair* niet gefactureerd.

schatten of Belgacom van plan is om een interventie als een *Wrongful Repair* te beschouwen. Het BIPT stelt drie oplossingen voor<sup>40</sup>:

- 208.1. Ofwel vermeldt de helpdeskoperator van Belgacom de kwalificatie *Wrongful Repair* bij het afsluiten van het ticket en vermeldt hij daarbij dat deze kwalificatie slechts zal worden vastgelegd na een latere analyse (cf. paragraaf 206)
- 208.2. Ofwel, als de afsluitingscodes van de tickets generieke berichten zijn, past Belgacom de generieke afsluitingscodes aan zodat de kwalificatie *Wrongful Repair* expliciet wordt vermeld.
- 208.3. Ofwel stelt Belgacom een lijst op met de generieke afsluitingscodes van de tickets waarvoor de kwalificatie *Wrongful Repair* automatisch wordt verondersteld.

#### [Besluit van het BIPT](#)

- 209. Het BIPT vraagt aan Belgacom om de e-TS-tool aan te passen zodat de alternatieve operatoren aan de hand van een procedure op een eenvoudige en doeltreffende manier de duur van de *stop-clock* kunnen bepalen. Het BIPT vraagt aan Belgacom om het voorstel uit paragraaf 202 in overweging te nemen of een ander voorstel te doen. Het BIPT vraagt bovendien aan Belgacom om in de overgangperiode tot aan de in-productie-brenging van een IT-oplossing, alle verzoeken van de operatoren in te willigen om een lijst te bezorgen van de inlichtingen die nuttig zijn voor de berekening van die duur overeenkomstig paragraaf 202.
- 210. Het BIPT vraagt aan Belgacom om beter te communiceren over gevallen van *Wrongful Repair* en daarbij de voorstellen in paragraaf 208 in overweging te nemen of een ander voorstel te doen.
- 211. Het BIPT is van mening dat de hierboven bepaalde IT-aanpassingen moeten worden geïmplementeerd uiterlijk voor de *IT-release* van februari/maart 2013.

---

<sup>40</sup> Het BIPT benadrukt hier dat de kwalificatie *Wrongful* pas definitief is na de analyse van Belgacom tijdens de *monitoring*-periode.

### 8.3 GEEN REKENING HOUDEN MET HET OPNIEUW OPTREDEN VAN EEN PROBLEEM DAT AL WERD VASTGESTELD BIJ EEN ESCALATIE

#### Probleemstelling

212. Tijdens de operationele werkgroep van 22 september 2011 (OWG/1105) heeft Telenet te kennen gegeven dat de escalatietermijn niet verandert, zelfs voor *Trouble Tickets* die werden afgesloten en na een bepaalde tijd opnieuw worden geopend voor een gelijkaardig probleem of voor een probleem dat een sterk verband vertoont met een ander probleem dat al op dezelfde lijn werd afgesloten.

#### Analyse van het BIPT

213. Tijdens de operationele werkgroep van 22 september 2011 vermeldde Belgacom dat het bijzonder moeilijk was om verscheidene *Trouble Tickets* te linken. Daarom wordt elk *Trouble Ticket* afzonderlijk behandeld, zelfs als het gaat om *tickets* van één en dezelfde lijn.

214. Het BIPT merkt ook op dat de alternatieve operatoren volgens inlichtingen verstrekt door Belgacom tijdens de operationele werkgroep van 22 september 2011 over een termijn van 24 uur beschikken om bij hun klant na te gaan of de lijn wel degelijk hersteld is. Het aantal problemen die na een bepaalde tijd opnieuw optreden, zou dus gering moeten zijn. Het BIPT stelt trouwens hieromtrent vast dat Telenet geen cijfergegevens heeft verstrekt om de omvang van dit probleem aan te tonen.

215. In een e-mail die op 2 mei 2012 verzonden is naar het BIPT preciseert Telenet dat de termijn van 24 uur niet voldoende is in het kader van de businessklanten aangezien bijvoorbeeld de kantoren van ondernemingen gesloten zijn tijdens het weekend, waardoor Telenet een nieuw ticket moet openen.

216. Volgens de informatie die Belgacom verstrekt heeft tijdens de operationele werkgroep van 22 september 2011 (OWG/1105), hebben de alternatieve operatoren nog altijd de mogelijkheid om een tijdelijke schorsing van het ticket te vragen totdat hun klant de herstelling kan valideren. Als het probleem zich dus tijdens het weekend voordoet, kan Telenet Belgacom vragen om de order op te schorten tot maandag.

217. Het BIPT vindt daarom dat het proces niet hoeft te worden aangepast.

Besluit van het BIPT

218. Op dit ogenblik en beschikkende over de huidige gegevens lijkt het voor BIPT niet noodzakelijk om in deze kwestie op te treden.

## 9 SERVICE LEVEL AGREEMENTS (SLA)

### 9.1 HERZIENING VAN DE VOORWAARDEN VOOR AANVRAGEN EN DE BEREKENING VAN COMPENSATIES

Probleemstelling

219. In hun reactie op de voorafgaande raadpleging van 24 februari 2012 hebben het Platform en Mobistar gewezen op de grote administratieve last die Belgacom van de alternatieve operatoren vraagt. Het Platform en Mobistar vinden dat de verplichting om informatie te verstrekken over de orders waarvoor de alternatieve operator compensaties eist overbodig en nutteloos is omdat Belgacom al over deze informatie beschikt.
220. Tijdens de bilaterale vergadering van 3 april 2012 heeft het Platform ook vermeld dat het moeilijk is om een inschatting te maken van de compensaties of deze te berekenen in het licht van de complexiteit van de door Belgacom vastgelegde regels. Naar aanleiding hiervan heeft Colt op 19 april 2012 een document overgezonden waarin het bedrijf de moeilijkheden uitlegt waarmee het Platform wordt geconfronteerd.

Analyse van het BIPT*Voorwaarden voor aanvragen van compensaties*

221. Naar aanleiding van de opmerkingen van het Platform, Mobistar en Colt in het kader van de voorafgaande raadpleging van 24 februari 2012, heeft Belgacom in zijn schriftelijke reactie van 19 april 2012 voorgesteld om de procedure voor het aanvragen van compensaties te herzien. Daarmee antwoordt het bedrijf op het verzoek van de operatoren om de administratieve last die hen wordt opgelegd in dit kader te verlagen.
222. Op 12 juli 2012 heeft Belgacom aan het BIPT een nieuw voorstel betreffend ede SLA-bijlagen overgezonden dat een nieuw voorstel omvat voor voorwaarden inzake de aanvragen van compensaties. Het BIPT heeft de alternatieve operatoren de kans gegeven om daarop te reageren via de voorafgaande raadpleging van 23 juli 2012.

223. In hun reactie op de voorafgaande raadpleging van 23 juli 2012 hebben Alpha Network, Colt, Mobistar, Telenet en EDPnet nogmaals de onevenredige aard van de nieuwe set te verstrekken informatie benadrukt.
224. Het voorstel van Belgacom werd besproken tijdens de operationele werkgroep van 25 oktober 2012 (OWG/1205). Tijdens deze bespreking heeft Belgacom aan de alternatieve operatoren gepreciseerd dat alle gevraagde informatie in het kader van *provisioning* beschikbaar is in de gedocumenteerde verslagen voor de berekening van de SLA's zoals opgelegd krachtens het besluit van het BIPT van 11 augustus 2011 betreffende de herziening van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA, WBA VDSL2 en BROTSOLL betreffende de invoering van de projecten *Open Calendar* en *Certified Technician*. Belgacom heeft overigens gepreciseerd dat de informatie die werd gevraagd in het kader van *repair* beschikbaar is via de exportfunctionaliteit van de tickets in de tool *e-Troubleshooting* met uitzondering van de *stop-clock*-periodes.
225. Naar aanleiding van de verduidelijkingen die werden aangebracht tijdens de OWG/1205 heeft het BIPT geen enkel bezwaar vanwege de alternatieve operatoren vastgesteld inzake de verstrekking van de informatie gevraagd door Belgacom. Wat betreft de evaluatie van de *stop-clock*-gegevens verwijst het BIPT de lezer naar deel 8.2.
226. Het BIPT is dan ook van mening dat dit voorstel van Belgacom redelijk is.

#### *Methode voor de berekening van de compensaties*

227. Over de berekeningsmethode van de compensaties zijn er gesprekken gevoerd tussen het BIPT en Belgacom tijdens de werkgroepen op 23 en 29 mei 2012. Belgacom heeft aan het BIPT verduidelijkt hoe de berekeningen gebeuren aan de hand van voorbeelden. Daardoor heeft het BIPT kunnen vaststellen hoe complex de berekeningen zijn en bijgevolg aan Belgacom voorgesteld om deze te vereenvoudigen. Het BIPT heeft eveneens kunnen vaststellen dat de berekening van de compensaties geen rekening hield met de toleranties die door de SLA's zijn toegestaan<sup>41</sup>, maar dat een percentage van de als extreem beschouwde gevallen uit de berekening werd gehaald, gemotiveerd op basis van paragrafen 85, 89 en 83 van de bijlagen *Basic SLA* van respectievelijk de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 (zie versie van kracht op het ogenblik van de nationale raadpleging en voorafgaand aan het voorstel van 17 februari 2012).

---

<sup>41</sup> bv. tolerantie van 5% in het kader van een SLA vastgelegd op 95%

83. This SLA guarantees 100 % of timers. However all troubles can-not be solved within these timeframes. Compensation request will never be applicable in :

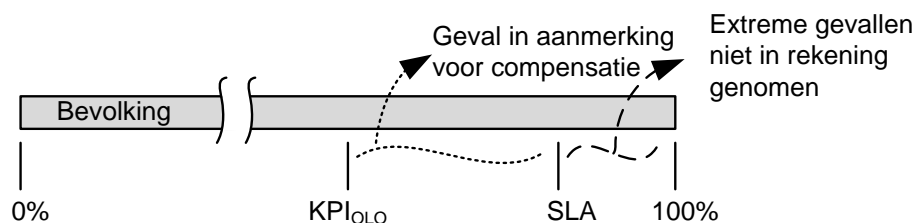
- 5 % of worst cases for the provisioning;
- 10 % of worst cases for the repair.

**Figuur 4. uittreksel uit paragraaf 83 (versie voorgaand aan het voorstel van 17 februari 2012) van de bijlage Basic SLA WBA VDSL2**

228. Het BIPT vindt het incoherent om een SLA-niveau vast te leggen en de compensaties te berekenen op een andere basis dan het SLA-niveau.

229. Naar aanleiding van de verduidelijkingen die Belgacom heeft aangebracht, heeft het BIPT deze laatste verzocht om deze paragrafen te schrappen teneinde de regel als volgt te veralgemenen:

*In een populatie van gevallen die onderworpen zijn aan de berekening van de SLA, in opklimmende volgorde naargelang de mate van naleving van de SLA, wordt  $(100\% - SLA\%)$  van de extreme gevallen (worst-case) niet meegerekend voor de berekening van de compensatie. De andere gevallen  $(SLA\% - KPI_{OLO}\%)$  kunnen onderworpen zijn aan compensatie.*



230. Met andere woorden, de vereenvoudiging die het BIPT voorstelt, strookt met de definitie van de SLA en stelt dat deze definitie het aantal toelaatbare gevallen van niet-naleving van de SLA (m.a.w.  $100\% - SLA\%$ ) bepaalt. Het verschil tussen de SLA en de werkelijk bereikte prestatie (m.a.w.  $SLA\% - KPI_{OLO}\%$ ) bepaalt het percentage gevallen dat aan compensatie kan worden onderworpen. Het BIPT is van mening dat de toepassing van deze regel de coherentie tussen de compensatieberekening en de definitie van de SLA kan verbeteren.

231. Ook andere verduidelijkingen, vooral over het geval van de *ISLA Repair*, werden door Belgacom aan het BIPT overgemaakt. Met het oog op de doeltreffendheid worden hier niet alle verduidelijkingen opgenomen. Voor het specifieke geval van de *ISLA Repair*, wordt de lezer verzocht om het deel 9.4 ter zake te raadplegen.

232. Na de toelichtingen verstrekt door Belgacom heeft het BIPT aan Belgacom gevraagd om het deel over compensaties te illustreren aan de hand van concrete berekeningsvoorbeelden om de methode te verduidelijken. De verduidelijkingen van de structuur van het document en van de definities van de compensaties moeten de alternatieve operatoren de mogelijkheid bieden om voortaan de compensaties te berekenen die ze kunnen eisen. Het BIPT is bovendien van mening dat het voorstel van Belgacom om de aanvraag van compensaties te vereenvoudigen de alternatieve operatoren de mogelijkheid zal bieden om hun eigen berekeningen en de berekeningen van Belgacom met elkaar te vergelijken, waardoor ze de nodige ervaring zullen opdoen om de berekeningsmethoden correct te implementeren. Het BIPT wenst niettemin dat een bijeenkomst van de operationele werkgroep wordt georganiseerd om Belgacom de kans te geven uitleg te geven, rekening houdend met de praktische overwegingen, over de regels inzake aanvraag en berekening van de compensaties.
233. Op 25 juni 2012 heeft Belgacom al een eerste reactie verstuurd op de gesprekken die werden gehouden tijdens de bilaterale werkgroepen van 23 en 29 mei 2012. Zoals aangegeven in deel 4.1 heeft Belgacom voorgesteld om de bedragen voor de compensaties op te nemen in de bijlage *Pricing & Billing* en die *Pricing, Billing & Compensations* te noemen zodat alle financiële elementen in één en dezelfde bijlage vervat zitten. De regels in verband met de compensaties blijven beschreven in de (I)SLA-bijlagen. Het BIPT staat niet weigerachtig tegenover dit voorstel.
234. Op 6 en 12 juli 2012 heeft Belgacom aan het BIPT respectievelijk de bijlagen *Pricing, Billing & Compensations* van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 en de *SLA*-bijlagen van de aanbieding WBA VDSL2 overgezonden zoals aangepast op basis van de gesprekken op 23 en 29 mei 2012 tussen het BIPT en Belgacom. Deze bijlagen werden ter voorafgaande raadpleging voorgelegd op 23 juli 2012.
235. Tijdens de voorafgaande raadpleging van 23 juli 2012 hebben Alpha Networks, Colt, Mobistar, Telenet en EDPnet aangegeven dat ze betreuren dat de ergste gevallen worden uitgesloten van de berekening van de compensaties. Het BIPT stelt evenwel vast dat de uitsluiting van de ergste gevallen reeds het geval was in de referentieaanbiedingen door de uitsluiting van een forfaitair percentage ongeacht het niveau van de SLA (zie paragraaf 227 van dit document). Overigens vindt het BIPT het incoherent om Belgacom te verplichten om de SLA na te leven voor een bepaald percentage en tegelijk alle *repair-orders/tickets* die de SLA niet in acht hebben genomen, te compenseren. Aangezien Belgacom een dienst moet verstrekken volgens een akkoord van specifieke kwaliteit, is het coherent om Belgacom te verplichten tot compensaties, enkel wanneer het dat akkoord van

dienstkwaliteit niet nakomt. Het BIPT meent dan ook dat de algemene methode voor berekening van de compensaties ingevoerd krachtens zijn voorstel van 12 juli 2012, afdoende is.

236. Op basis van zijn eigen analyse alsook op basis van de opmerkingen van de alternatieve operatoren in het kader van de voorafgaande raadpleging van 23 juli 2012, heeft het BIPT Belgacom op 28 september 2012 verzocht om de delen met betrekking tot de compensaties van de SLA-bijlagen bij het WBA VDSL2-aanbod toe te lichten (bv. door bijkomende illustraties toe te voegen voor de berekening van de compensaties).

#### [Finale aanpassingen aan de referentieaanbiedingen](#)

237. Op 23 november 2012 heeft Belgacom zich ertoe verbonden om de door het BIPT op 28 september 2012 gevraagde wijzigingen zoals beschreven in Bijlage A uit te voeren onmiddellijk na de publicatie van het definitieve besluit.
238. Tijdens de bilaterale werkgroepen van 23 en 29 mei 2012 werd er met Belgacom overeengekomen om voorlopig al te werken aan de SLA-bijlagen, maar enkel voor de referentieaanbieding WBA VDSL2. Belgacom zal de SLA-bijlagen bij de andere referentieaanbiedingen op identieke wijze aanpassen na de raadpleging over dit ontwerpbesluit. Het BIPT verwijst de lezer hieromtrent naar deel 4.1.

#### [Besluit van het BIPT](#)

239. Het in de paragrafen 102 tot 103 gedetailleerde besluit wordt beschouwd als zijnde volledig gereproduceerd.
240. Het BIPT vraagt bovendien aan Belgacom om aan de alternatieve operatoren tijdens een sessie van de operationele werkgroep dat het zal plannen, de regels voor aanvraag en berekening van de compensaties uit te leggen.

## **9.2 TOEPASBAARHEID VAN DE OLO-COMPENSATIES DOOR OLO EN STATISTISCHE FOUT**

### [Probleemstelling](#)

241. In het beroep dat Belgacom heeft aangetekend met betrekking het besluit van het BIPT van 11 augustus 2011 betreffende de herziening van de referentieaanbiedingen inzake de invoering van de projecten *Open Calendar* en *Certified Technician* is het bedrijf van mening dat, in tegenstelling tot de voorwaarden beschreven in de momenteel van kracht zijnde referentieaanbiedingen, de compensaties niet kunnen worden geëist door de alternatieve operatoren als hun individueel berekende KPI's lager liggen dan het niveau van de SLA, maar wel als

de KPI berekend op marktniveau lager ligt dan de SLA. Tijdens de gesprekken tussen het BIPT en Belgacom in het kader van dit beroep heeft het BIPT zich fel gekant tegen een foutieve interpretatie van de referentieaanbieding. Het BIPT is van mening dat de compensaties toepasbaar moeten zijn op individueel niveau (OLO per OLO) zoals momenteel al is vastgelegd in de referentieaanbiedingen (zie versies goedgekeurd door het BIPT op 21 december 2011). Naar aanleiding van deze gesprekken heeft Belgacom in zijn voorstel van 17 februari 2012 de wens geuit om een minimale hoeveelheid orders in te voeren waaronder de operatoren geen compensaties kunnen eisen om zo de statistische fout op te heffen die volgens Belgacom afkomstig is van de kleine alternatieve operatoren. Om deze minimale hoeveelheid binnen een redelijke termijn te bereiken, heeft Belgacom voorgesteld om voor elke alternatieve operator de som te maken van alle orderhoeveelheden van elk BRxx-product (BRUO, BROBA en WBA VDSL2) waarop de alternatieve operator zich inschrijft.

242. Mobistar, tijdens de voorafgaande raadpleging van 24 februari 2012, en het Platform, tijdens de bilaterale vergadering van 3 april 2012, hebben de invoering van een drempel voor de toepassing van compensaties voor hoeveelheden van minder dan 200 orders (*Basic SLA*) en minder dan 500 orders (*Improved SLA*) betwist. Mobistar is van mening dat deze grens te ver gaat omdat het doel van de SLA erin bestaat een minimale kwaliteit te garanderen. Het aantal orders is dus volgens Mobistar niet relevant. Het Platform is van mening dat deze regel discriminerend is en dan vooral ten opzichte van de kleine alternatieve operatoren en de nieuwkomers op de markt. De twee beperkingen die aan de alternatieve operatoren worden opgelegd (het SLA-percentages en het aantal orders) druisen volgens het Platform in tegen het doel van de SLA, namelijk een kwaliteitsvolle dienstverlening garanderen.
243. Bovendien, ook al zou de statistische fout een vertekende berekening van de SLA voor een alternatieve operator vormen, is het Platform van mening dat, gelet op het aantal orders in kwestie, het hier niet gaat om een grote financiële last.
244. Indien een dergelijke regel zou moeten worden toegepast, zijn de alternatieve operatoren van mening dat het principe van de statistische fout dan ook zou moeten worden toegepast op andere situaties in het voordeel van de alternatieve operator (bv. *Wrongful Repair*).
245. Tijdens de bilaterale werkgroepen van 23 en 29 mei 2012 heeft het BIPT een verschil vastgesteld in de interpretatie van het gemeenschappelijke standpunt dat werd aangenomen tijdens de bilaterale gesprekken tussen Belgacom en het BIPT betreffende het beroep van Belgacom tegen het besluit van het BIPT van

11 augustus 2011. Belgacom heeft tijdens deze werkgroepen namelijk zijn standpunt te kennen gegeven dat de compensaties voortaan geëist konden worden op basis van de individuele KPI, maar onder de opschortende voorwaarde dat ook de KPI berekend op marktniveau lager lag dan de SLA. Dit standpunt van Belgacom werd ook geformaliseerd aan de hand van een document dat op 25 juni 2012 aan het BIPT werd overgemaakt.

246. Na de bilaterale werkgroepen van 23 en 29 mei 2012 heeft Belgacom een nieuw voorstel gedaan inzake de criteria voor toepasselijkheid van de compensaties in de referentieaanbiedingen zoals op 12 juli 2012 overgezonden aan het BIPT. Dit nieuwe voorstel van 12 juli 2012 voorziet dat de compensaties alleen geëist kunnen worden door de alternatieve operator als de KPI berekend op marktniveau lager ligt dan de waarde van de SLA. Belgacom voegt bovendien toe dat de compensaties voor *provisioning* en *repair* enkel van toepassing zijn indien het tweemaandelijks volume geaggregeerd op het marktniveau<sup>42</sup>, alle BRxx-producten samen<sup>43</sup>, van de bestelorders of de *repair*-tickets lager is dan respectievelijk 200 orders en 100 tickets. In het kader van de ISLA's heeft Belgacom de criteria voor toepasselijkheid als volgt aangepast:

- *ISLA Provisioning*: compensaties van toepassing indien het geaggregeerde volume van de BRxx-orders hoger is dan 500
- *ISLA Repair*: compensaties van toepassing indien het geaggregeerde volume van *repair*-tickets hoger is dan
  - ✓ 25 tickets voor de *repair timer* van 4 u
  - ✓ 50 tickets voor de *repair timer* van 6 u
  - ✓ 200 tickets voor de *repair timer* van 8 u

247. Tijdens de voorafgaande raadpleging van 23 juli 2012 hebben Alpha Network, Colt, Mobistar, Telenet en EDPnet de criteria van toepasselijkheid van de compensaties hevig bekritiseerd.

#### [Samenvatting van de voorstellen van Belgacom](#)

248. Om de lezing van de analyse van dit deel te vergemakkelijken, wordt in de tabel hieronder een samenvatting gegeven van de voorstellen van Belgacom. De

---

<sup>42</sup> Het geheel van orders afkomstig van de alternatieve operatoren wordt in beschouwing genomen in de berekening.

<sup>43</sup> De drie producten BRUO, BROBA en WBA VDSL2 worden in beschouwing genomen in de berekening

fragmenten in het vet vertegenwoordigen de fundamentele verschillen tussen de twee versies die Belgacom voorstelt.

### *Basic SLA*

	Voorstel van 17 februari 2012	Voorstel van 12 juli 2012
<b>Toepasselijkheid van de compensaties voor <i>provisioning</i> (Basic SLA)</b>	Indien de KPI op het marktniveau lager is dan de SLA (publicatie om de 2 maanden) indien de KPI van de OLO lager is dan de SLA En indien het volume van orders voor BRxx- <i>provisioning</i> van de OLO hoger is dan 200 per jaar	Indien de KPI op het marktniveau lager is dan de SLA (publicatie om de 2 maanden) indien de KPI van de OLO lager is dan de SLA en indien het volume van orders voor BRxx- <i>provisioning</i> hoger is dan 200 per jaar (alle OLO's samen)
<b>Toepasselijkheid van de compensaties voor <i>repair</i> (Basic SLA)</b>	Het referentieaanbod vermeldt geen beperkingen	Indien de KPI op het marktniveau lager is dan de SLA (publicatie om de 2 maanden) indien de KPI van de OLO lager is dan de SLA en indien het volume van orders voor BRxx- <i>repair</i> hoger is dan 100 per jaar (alle OLO's samen)
<b>Verzoeken om compensatie</b>	1 keer per jaar	Om de 2 maanden

### *Improved SLA (verschillen ten opzichte van de Basic SLA)*

	Voorstel van 17 februari 2012	Voorstel van 12 juli 2012
<b>Toepasselijkheid van de compensaties voor <i>provisioning</i> (Improved SLA)</b>	500 orders	500 orders
<b>Toepasselijkheid van de compensaties voor <i>repair</i> (Improved SLA)</b>	Het referentieaanbod vermeldt geen beperkingen	25 tickets voor de <i>repair timer</i> van 4 u 50 tickets voor de <i>repair timer</i> van 6 u 200 tickets voor de <i>repair timer</i> van 8 u

### Analyse van het BIPT

#### *Analyse van de impact van de kleine alternatieve operatoren en het statistische risico in verband met het kleine volume op het bedrag van de ISLA-compensaties*

249. In de schriftelijke reactie van Belgacom aan het BIPT van 19 april 2012 zegt het bedrijf dat de invoering van een beperkte toegang tot compensaties op basis van hoeveelheid niet discriminerend is, want volgens Belgacom werd er rekening gehouden met twee aspecten om deze minimale hoeveelheid te bepalen in zijn voorstel van 17 februari 2012. In de eerste plaats moet de hoeveelheid die wordt beschouwd voor dit minimum van 200 bestelorders worden bereikt voor alle gereguleerde producten (zogenaamde BRxx-producten) van de alternatieve operator. Vervolgens kan deze minimale hoeveelheid door de alternatieve operator worden bereikt over een periode van één jaar. Belgacom is van mening dat dit de kleine alternatieve operatoren en/of de nieuwkomers op de markt voldoende tijd geeft om de nodige hoeveelheid te halen.
250. Uit de gegevens bezorgd door Belgacom op 10 februari 2012 blijkt dat **[vertrouwelijk]** alternatieve operatoren van de **[vertrouwelijk]** operatoren die over gereguleerde producten beschikken niet gemachtigd zouden kunnen zijn om compensaties te eisen gezien de criteria voor toepasselijkheid ingevoerd door Belgacom in zijn voorstel van 17 februari 2012. In termen van hoeveelheid vertegenwoordigen de **[vertrouwelijk]** alternatieve operatoren in kwestie **[vertrouwelijk]** bestelorders voor alle gereguleerde producten samen (BRxx) voor 2011, wat overeenkomt met **[vertrouwelijk]** van het totaal aantal BRxx-bestelorders voor 2011. Deze hoeveelheid is met andere woorden verwaarloosbaar. De financiële impact op Belgacom is uiterst gering. Deze financiële impact is bovendien heel wat kleiner dan de financiële impact (verhoudingsgewijs) van één order dat deze kleine operatoren niet kunnen binnenhalen. We willen er aan herinneren dat bepaalde operatoren met een klein volume ervoor hebben gekozen actief te zijn in het B2B-segment, ook al kiezen ze er niet noodzakelijkerwijs voor om in te schrijven op de *Improved SLA*.
251. De hierboven vermelde hoeveelheid van **[vertrouwelijk]** bestelorders toont aan hoe onevenredig het standpunt van Belgacom is dat op 19 april 2012 werd overgemaakt met de vermelding dat een *"last, hoe miniem ook (hypothese in deze fase), zeer aanzienlijk kan zijn als deze uitbreidt"* (vrije vertaling). Hoewel het BIPT het bestaan van het statistische risico erkent, is het van mening dat de invoering van een extra voorwaarde voor de toepasbaarheid een aanzienlijk grotere kost met zich mee kan brengen dan de kosten die Belgacom zou dragen indien de

kleine alternatieve operatoren compensaties zouden eisen. Dit wordt aangetoond vanaf paragraaf 257.

252. Voor de orders die onderworpen zijn aan de voorwaarden van de *Improved SLA provisioning* is het BIPT van mening dat het voorstel van Belgacom van 17 februari 2012 hierover nog meer onredelijk en onevenredig is. Belgacom vraagt namelijk dat een hoeveelheid van 500 orders wordt bereikt voor elke alternatieve operator binnen een periode van één jaar voordat compensaties kunnen worden geëist. Het standpunt van Belgacom druist volgens het BIPT in tegen de ISLA-orders, die van nature<sup>44</sup> minder talrijk zijn dan de bestelorders voor eindklanten.
253. Gezien het prille leeftijd van de *ISLA provisioning* en aangezien deze enkel van toepassing is via *Open Calendar*, is het volume van bestelorders via *ISLA provisioning* onbekend. Bij gebrek aan deze informatie kan geen exacte analyse worden gemaakt van de situatie. In een eerste benadering gaat het BIPT er echter van uit dat het kan stellen dat de hoeveelheid bestelorders met *ISLA provisioning* gelijk is aan de hoeveelheid orders met *ISLA repair* om een idee te hebben van de impact van een dergelijke verplichting tot een minimumhoeveelheid. Het aantal *ISLA repair*-orders in 2011 vertegenwoordigt minder dan [vertrouwelijk] van het aantal klassieke orders. In absolute cijfers bedraagt het ISLA-volume [vertrouwelijk] orders voor het jaar 2011. De invoering van een toepasbaarheids criterium op basis van de hoeveelheid in het ISLA-kader zou inhouden dat [vertrouwelijk] alternatieve operatoren van de [vertrouwelijk] die gebruik maken van de ISLA worden uitgesloten. Bovendien zouden nog [vertrouwelijk] alternatieve operatoren waarvan het jaarlijkse volume met ISLA niet ver boven deze drempel ligt, het risico lopen om te worden uitgesloten.
254. Bovendien benadrukt het BIPT dat de ISLA een betaalde dienst is die een meer kwaliteitsvolle dienstverlening garandeert. Het zou dan ook niet redelijk zijn om een deel van de verbintenissen van het ISLA-contract te beperken tot bepaalde alternatieve operatoren op basis van hun jaarlijkse volume. Een dergelijke beperking vormt volgens het BIPT een belemmering voor de toegang en een discriminerende regeling tussen de verschillende alternatieve operatoren die zich op de ISLA hebben ingeschreven. Belgacom zou overigens geneigd kunnen zijn om diensten van mindere kwaliteit te bieden aan deze kleine operatoren omdat de regels die Belgacom wil invoeren elke stimulans wegnemen in het kader van *ISLA repair*.

---

<sup>44</sup> De ISLA's zijn meestal bestemd voor *business*-klanten.

255. Het BIPT is ook van mening dat de statistische fout in verband met operatoren met een laag volume en die een negatieve invloed kan hebben op Belgacom gering blijft, ook al geeft het BIPT toe dat de fout in relatieve cijfers groter<sup>45</sup> is voor ISLA dan voor *Basic SLA*. Het ISLA-volume is inderdaad kleiner terwijl het dienstniveau gegarandeerd door Belgacom hoger is.

*Opstelling van een model en analyse van het statistische risico in verband met het volume en de termijn voor aanvragen van compensaties*

256. Het BIPT heeft een analyse uitgevoerd van de impact van het statistisch risico voor de ISLA *provisioning* (en in het bijzonder de ISLA *Appointment Kept*, de enige ISLA voorzien in het kader van *provisioning*), waarbij rekening werd gehouden met het aantal orders met *ISLA Repair* voor 2011 dat door Belgacom op 14 februari 2012 aan het BIPT werd overgezonden. De bedoeling van dit model is om de evenredigheid na te gaan

256.1. van een verplichting van minimumvolume om de statistische fout te compenseren

256.2. en van een verplichting van minimumtermijn voor de aanvraag van compensaties

257. De methode die door het BIPT werd gebruikt om de impact van het statistische risico voor de ISLA *Appointment Kept* te analyseren, wordt hierna beschreven:

257.1. De ISLA *Appointment Kept* is de ISLA die wordt verduidelijkt in de referentieaanbiedingen, namelijk dat 99% van de afspraken moet worden nageleefd. De compensatie is vastgelegd op € 40 per gemiste afspraak.

257.2. Op marktniveau werd een KPI-model uitgewerkt om het aantal orders (in absolute cijfers) in te schatten die de ISLA niet hebben nageleefd. Voor de analyse werd er gekozen voor de KPI's 97% en 99%.

257.3. Het model gaat uit van de volgende hypothesen:

257.3.1 Er werd rekening gehouden met de totale volumes (alle BRxx-producten samen).

---

<sup>45</sup> Aangezien de beschouwde volumes kleiner zijn, kan de relatieve statistische fout (in %) per operator hoger zijn dan als de beschouwde volumes groter zijn.

- 257.3.2 Omdat de ISLA *Appointment Kept* nog niet wordt gebruikt door de alternatieve operatoren, heeft het BIPT in 2011 gebruik gemaakt van het aantal orders met *ISLA Repair* als simplistische hypothese. De gegevens verstrekt door Belgacom worden uitgesplitst per alternatieve operator. De volumes werden evenredig aangepast aan de periode van aanvraag van de compensaties<sup>46</sup>. Twee periodes van aanvraag van compensaties worden bestudeerd: 2 maanden<sup>47</sup> en 1 jaar.
- 257.3.3 Er is slechts één gemiste afspraak per order buiten ISLA. Het BIPT merkt echter op dat deze hypothese slechts een hele kleine impact heeft op de conclusies van het model gezien de hypothese in paragraaf 257.3.2.
- 257.3.4 Het criterium voor de toepasbaarheid van de compensaties wanneer de KPI berekend op marktniveau lager ligt dan de SLA (zoals gewenst door Belgacom) wordt in dit model niet toegepast. De compensaties kunnen door de alternatieve operatoren worden geëist zodra hun eigen KPI lager ligt dan de aangeboden servicegarantie (m.a.w. de SLA).
- 257.3.5 De analyse houdt rekening met extreme gevallen. Het is aldus dat de heel kleine alternatieve operatoren (volume van minder dan ongeveer 10 orders over de hele beschouwde periode van aanvraag van compensaties) minimaal één gemist order hebben.
- 257.4. De orders buiten ISLA werden verdeeld onder de verschillende betrokken OLO's op basis van twee criteria: het aandeel van elke OLO in het totaal aantal orders met ISLA en een willekeurig element met uniforme verspreiding waarmee het statistische risico van de kleine alternatieve operatoren in model kan worden gebracht<sup>48</sup>.

---

<sup>46</sup> Periode waarna een alternatieve operator zou gemachtigd zijn om compensaties te eisen.

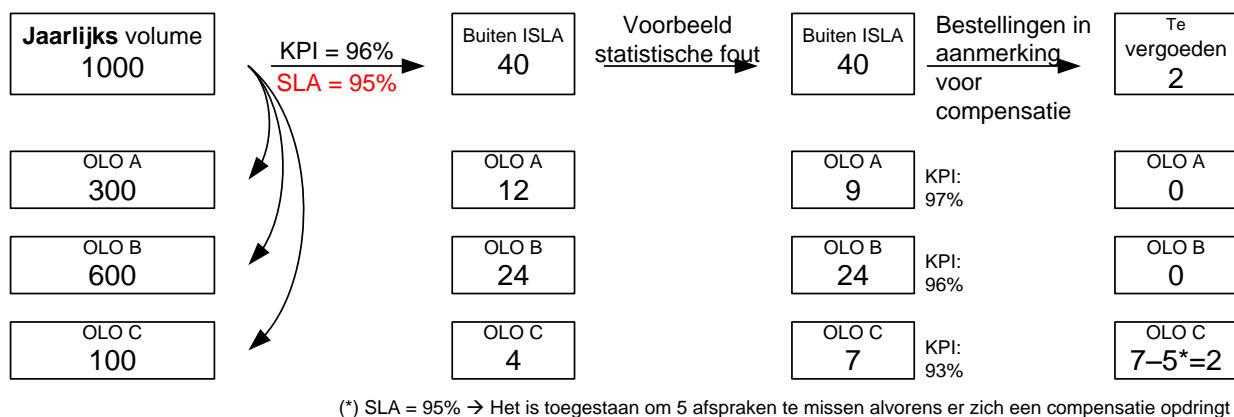
<sup>47</sup> Deze periode stemt overeen met de periode van publicatie van de KPI's zoals vastgelegd door het CRC-besluit van 1 juli 2011 betreffende de analyse van de breedbandmarkten.

<sup>48</sup> Dankzij het willekeurige element kunnen de orders buiten ISLA worden verdeeld rekening houdende met het feit dat bepaalde alternatieve operatoren nog meer kunnen worden benadeeld door een groter aantal orders buiten ISLA gezien hun kleinere volume, zelfs als de op marktniveau berekende SLA werd nageleefd.

257.5. Een aantal orders voor elke OLO gelijk aan  $[100\% - \text{SLA}\%] \times V_{\text{OLO}}^{49}$  werd van elk van de alternatieve operatoren afgenomen om rekening te houden met de door de SLA toegestane foutenmarge<sup>50</sup>. Het resultaat is een aantal orders buiten ISLA waarvoor een compensatie kan worden geëist.

257.6. De compensaties werden vervolgens berekend rekening houdende met de compensatie per gemiste afspraak en rekening houdende met het aantal orders buiten ISLA waarvoor een compensatie kan worden geëist (zie voorgaande paragraaf).

258. Figuur 5 illustreert de verdeling van de orders buiten ISLA bij de alternatieve operatoren zoals uitgelegd hiervoor. In het geval van de illustratie van Figuur 5 zal Belgacom 2 orders op 1.000 moeten compenseren in plaats van 0 in het ideale geval.



**Figuur 5. Illustratie van de verdeling van de orders buiten ISLA bij de alternatieve operatoren**

259. **De eerste uitgevoerde analyse beschouwt een periode van aanvraag van compensaties gelijk aan 1 jaar.** In deze analyse werden twee gevallen geëvalueerd. In het eerste geval werden de alternatieve operatoren met een volume van minder dan 500 ISLA-orders voor 2011 in aanmerking genomen. In het tweede geval werden de compensaties waarop ze aanspraak zouden kunnen maken uit de berekening gehaald zonder dat de herverdeling van de orders buiten ISLA werd gewijzigd, om zo de door Belgacom gewenste situatie te simuleren. Belgacom meent namelijk dat het voor de berekening van de compensaties geen rekening moet houden met de alternatieve operatoren die een klein volume

<sup>49</sup>  $V_{\text{OLO}}$  staat voor het aantal orders met ISLA van elke alternatieve operator voor de periode van aanvraag van de compensaties (2 maanden of 1 jaar)

<sup>50</sup> Bv. een SLA vastgelegd op 95% staat een fout toe van  $100\% - 95\% = 5\%$ .

hebben. Het totaalbedrag van de compensaties wordt dus, in dit tweede geval, naar onderen bijgesteld in het voordeel van Belgacom.

260. **De tweede uitgevoerde analyse beschouwt een periode van aanvraag van compensaties gelijk aan 2 maanden**<sup>51</sup>. Bij deze analyse werd rekening gehouden met de kleine alternatieve operatoren.
261. De staafdiagrammen van **Figuur 6** en **Figuur 7** werden opgesteld op basis van een steekproef van 500 herhalingen per berekening. Het diagram toont de statistische verdeling (in percentage van gevallen) van het totaalbedrag aan compensaties dat Belgacom aan de alternatieve operatoren zou moeten betalen. De hoogte van een staaf van het diagram vertegenwoordigt de waarschijnlijkheid waarmee Belgacom een compensatie moet betalen die gelijk is aan het bedrag op de x-as van deze zelfde staaf. De berekeningsstap tussen elke staaf van het diagram werd vastgelegd op € 1.000.
262. Op basis van het bovenstaande model maakt het BIPT de volgende opmerkingen:
- 262.1. Als de  $KPI_{markt}$  op 97% wordt bepaald:
- 262.1.1 Het totaalbedrag aan compensaties dat Belgacom aan de alternatieve operatoren zou moeten betalen, bedraagt **[vertrouwelijk]** als de compensaties volledig worden verdeeld<sup>52</sup>, ongeacht de beschouwde periode.
- 262.1.2 In realiteit gaat dit eerder
- ✓ **[vertrouwelijk]** voor een periode van aanvraag van compensaties gelijk aan 1 jaar, wat betekent dat Belgacom compensaties tussen **[vertrouwelijk]** zou moeten betalen.
  - ✓ van **[vertrouwelijk]** voor een periode van aanvraag van compensaties gelijk aan 2 maanden
- 262.1.3 Het verschil is te wijten aan het willekeurige element voor de verdeling van de orders buiten ISLA bij de verschillende alternatieve operatoren.

<sup>51</sup> Deze periode stemt overeen met de periode van publicatie van de KPI's door Belgacom zoals opgelegd door het CRC-besluit van 1 juli 2011 betreffende de analyse van de breedbandmarkten.

<sup>52</sup> M.a.w. als de KPI van elke OLO identiek is aan de KPI berekend op marktniveau.

- 262.1.4 Of de kleine alternatieve operatoren (jaarlijkse volume lager dan 500 orders) nu al dan niet in aanmerking worden genomen, maakt geen significant verschil uit, zoals geïllustreerd in **Figuur 6**. Wanneer de kleine alternatieve operatoren niet worden opgenomen in de berekening van het totaalbedrag aan compensaties dat Belgacom aan de alternatieve operatoren zou moeten betalen, dan varieert dit bedrag slechts met een **[vertrouwelijk]** in het voordeel van Belgacom. Onderstaande grafiek toont dat het totaalbedrag aan compensaties binnen de limieten blijft **[vertrouwelijk]**, ongeacht of de kleine alternatieve operatoren de mogelijkheid hebben om compensaties te eisen.
- 262.1.5 De periode van aanvraag van compensaties heeft invloed op het totale bedrag van de compensaties. Toch is deze invloed niet beduidend want het bedrag blijft op zich relatief klein.

*[vertrouwelijk]*

**Figuur 6. Scenario's voor compensatie ISLA<sub>appointment kept</sub> (97%)**

262.2. Als de KPI<sub>markt</sub> op 99% wordt bepaald:

- 262.2.1 Het totaalbedrag aan compensaties zou nul moeten zijn wanneer de compensaties volledig worden verdeeld, aangezien de KPI voor elke alternatieve operator is nageleefd.
- 262.2.2 Het compensatiebedrag dat Belgacom zou moeten betalen aan de alternatieve operatoren bedraagt gemiddeld eerder **[vertrouwelijk]** voor een periode van aanvraag van de compensaties van 1 jaar. De compensatie bedraagt gemiddeld **[vertrouwelijk]** voor een periode van aanvraag van de compensaties van 2 maanden. Deze waarden blijven bijgevolg heel klein op zich.
- 262.2.3 Of de kleine alternatieve operatoren nu al dan niet in aanmerking worden genomen, maakt geen verschil uit, zoals geïllustreerd in **Figuur 7**. Het verschil van het totaalbedrag aan compensaties blijft inderdaad binnen de limieten **[vertrouwelijk]**. Het in aanmerking nemen van de kleine alternatieve operatoren heeft dus geen impact op Belgacom.

[vertrouwelijk]

**Figuur 7. Scenario's voor compensatie ISLA<sub>appointment kept</sub> (99%)**

263. Op basis van de hierboven vastgestelde elementen is het BIPT van mening dat de impact van de statistische fout op Belgacom niet is aangetoond, in tegenstelling tot de impact op de kleine alternatieve operatoren bij niet-naleving van de ISLA.
264. In het kader van de *ISLA Repair* kan een identieke analyse worden uitgevoerd. Uit deze analyse komen gelijkaardige resultaten naar voren ongeacht de aanpassingen aangebracht door het BIPT aan de *ISLA Repair* in deel 9.4 van dit document. Overigens vindt het BIPT het onredelijk om criteria van toepasbaarheid in te voeren op basis van het aantal *repair*-tickets zoals gevraagd door Belgacom in zijn voorstel van 12 juli 2012 aangezien dit indruist tegen het principe van een efficiënte operator. Er wordt inderdaad van een efficiënte operator verwacht dat het aantal reparaties zo klein mogelijk is. Overigens zou de invoering van een criteria op basis van het aantal *repair*-tickets de alternatieve operatoren kunnen aanzetten tot het genereren van deze tickets. Het BIPT is verbaasd dat Belgacom een dergelijk criteria van toepasbaarheid van de compensaties wil invoeren, meer bepaald gezien zijn bezorgdheid betreffende het volgens Belgacom te hoge niveau van *Wrongful Repairs*.
265. Het BIPT is dan ook van mening dat het minimumvolume dat Belgacom aan de alternatieve operatoren wil opleggen in het kader van de ISLA (zowel op het niveau *Repair* als op het niveau *Provisioning*) onredelijk is. Net als voor de orders in het kader van de *Basic SLA* geeft het BIPT echter toe dat het beter is om de impact van de statistische verdeling af te vlakken door Belgacom toe te staan om de compensaties te berekenen op basis van een globaal volume (alle BRxx-producten samen) teneinde het risico van statistische fout te beperken aangezien deze maatregel eenvoudig is, makkelijk toepasbaar en geen invloed heeft op de alternatieve operatoren. Het BIPT meent integendeel dat het onevenredig is om de operatoren te verplichten om een termijn te verwachten die de publicatie van de KPI's overschrijdt zoals opgelegd door de CRC-beslissing van 1 juli 2011 met betrekking tot de analyse van de breedbandmarkten in het licht van de relatief lage impact vastgesteld tijdens de hiervoor uitgevoerde analyse.

*Analyse van de beperking van toepasbaarheid van de compensaties wanneer de KPI van de markt lager is dan de SLA*

266. Wat betreft het standpunt van Belgacom om een beperking van de toepasbaarheid van de compensaties in te voeren op basis van de KPI berekend op marktniveau (de compensaties zijn met andere woorden enkel van toepassing wanneer deze

KPI lager is dan de SLA), heeft het BIPT de volgende vaststellingen gedaan betreffende de *ISLA Provisioning* (de analyse werd verricht op basis van de resultaten van het voormelde model):

266.1. Als de  $KPI_{\text{markt}}$  op 97% wordt bepaald:

266.1.1 Ter herinnering, het totale bedrag van de compensaties dat Belgacom zou moeten betalen aan de alternatieve operatoren bedraagt **[vertrouwelijk]**.

266.1.2 Aangezien de  $KPI_{\text{markt}}$  lager is dan de SLA vastgelegd op 99%, is het bedrag dat Belgacom bereid is om te betalen, exact hetzelfde.

266.2. Als de  $KPI_{\text{markt}}$  op 99% wordt bepaald:

266.2.1 In deze veronderstelling meent Belgacom dat het geen enkele compensatie zou moeten betalen aan de alternatieve operatoren.

266.2.2 Ter herinnering, het totale bedrag van de compensaties die Belgacom zou moeten betalen aan de alternatieve operatoren bij gebrek aan clause voor de  $KPI_{\text{markt}}$  bedraagt ongeveer **[vertrouwelijk]**.

267. Het BIPT stelt dan ook vast dat de impact voor Belgacom, in tegenstelling tot deze voor de alternatieve operatoren, verwaarloosbaar is indien Belgacom wordt verplicht om elke aanvraag van compensatie los van de  $KPI_{\text{markt}}$  te aanvaarden.

268. Het BIPT heeft een tweede analyse uitgevoerd op basis van het model hierboven beschreven rekening houdend met de Basic SLA en tegelijk uitgaand van de volgende hypothesen:

268.1. De gebruikte SLA is vastgelegd op 95%. In het model is de SLA een mengeling van de  $SLA_{\text{appointment kept}}$  en de  $SLA_{\text{due date respected}}$ . De compensatie werd vastgelegd op € 25, wat betekent dat voor alle orders buiten SLA een *appointment not kept* en een *due date not respected* werden vastgesteld. Het gaat bijgevolg om een *worst case*-situatie.

268.2. De  $KPI_{\text{markt}}$  werd vastgelegd op 95%. Deze waarde is een grens waarmee de *worst case*-verdeling van het totaalbedrag aan compensaties kan worden geanalyseerd.

269. De staafdiagrammen van **Figuur 8** en **Figuur 9** werden opgesteld op basis van een steekproef van 500 herhalingen per berekening. Het diagram toont de statistische verdeling (in percentage van gevallen) van het totaalbedrag aan compensaties dat Belgacom aan de alternatieve operatoren zou moeten betalen. De hoogte van een staaf van het diagram vertegenwoordigt de waarschijnlijkheid waarmee Belgacom een compensatie moet betalen die gelijk is aan het bedrag op de x-as van deze zelfde staaf. De berekeningsstap tussen elke staaf van het diagram werd vastgelegd op € 5.000.
270. Uit de analyse blijkt dat de totaalbedragen aan compensaties die door de alternatieve operatoren kunnen worden geëist in geval van een aanvraagperiode gelijk aan 1 jaar, kunnen schommelen tussen **[vertrouwelijk]** en meer dan **[vertrouwelijk]** (met een grotere waarschijnlijkheid in het venster **[vertrouwelijk]**) wanneer elke alternatieve operator het recht heeft om compensaties te eisen op basis van zijn eigen KPI (m.a.w. zonder voorwaarde op het niveau van de markt-KPI), terwijl in de situatie die Belgacom wenst (namelijk dat de compensaties enkel kunnen worden geëist als de KPI berekend op marktniveau groter is dan of gelijk aan de SLA) het totaalbedrag aan compensaties nul zou zijn omdat de KPI berekend op marktniveau de SLA naleeft. Wanneer de periode van aanvraag van de compensaties beperkt is tot 2 maanden, zijn de resultaten beduidend gelijkend aangezien meer dan 95% van de mogelijke situaties zich ook binnen het venster **[vertrouwelijk]** bevindt.

[vertrouwelijk]

**Figuur 8. Scenario's voor compensatie SLA<sub>provisioning</sub> (95%)**

271. Het BIPT formuleert echter de volgende opmerkingen:
- 271.1. Ook al leeft de KPI op marktniveau de SLA na, toch blijft er nog een impact bestaan op bepaalde alternatieve operatoren, ongeacht hun omvang. Het is namelijk zo dat, zelfs als Belgacom gemiddeld een prestatie van 95% haalt, elke alternatieve operator een impact voelt in verhouding tot de prestatie op zijn niveau (het is bijvoorbeeld mogelijk dat ondanks de KPI op marktniveau, de gemeten KPI voor een alternatieve operator gelijk is aan bv. 85%, waardoor een grote impact op deze operator ontstaat). Het BIPT merkt bovendien op dat de impact groter is naarmate de operator kleiner is.
- 271.2. Het hierboven modelgeval is een grensgeval. Als de KPI op marktniveau met ook maar één fractie van een eenheid zou schommelen (m.a.w.  $KPI_{markt} = 94,9\%$ ), dan zou Belgacom, in zijn voorstel, bereid zijn om

compensaties te betalen, rekening houdend met de statistische fouten. Maar de impact op de markt zou niet fundamenteel verschillend zijn.

- 271.3. Het gebruikte model gaat uit van een statistische uniforme verdeling van de gemiste interventies, wat in deze fase nog niet in de praktijk is aangetoond. Het is mogelijk dat de werkelijke statistische verdeling een positievere invloed heeft op het totaalbedrag van de compensaties.
- 271.4. Het model vertrekt van de veronderstelling dat alle alternatieve operatoren compensaties eisen, wat in de praktijk niet werd gecontroleerd (het is bv. mogelijk dat er bepaalde onderhandelde afspraken bestaan tussen Belgacom en bepaalde alternatieve operatoren).
- 271.5. Het grensbedrag blijft relatief in verhouding tot het bedrag van de huur van deze zelfde lijnen. Het bedrag is overigens zeer gering ten opzichte van de omzet van de afdeling *Service Delivery & Wholesale*, die voor 2011 € 318 miljoen<sup>53</sup> bedroeg.
- 271.6. De werkelijke KPI die Belgacom heeft gepubliceerd op de website *Carrier and Wholesale* ligt eerder rond de 98%, wat betekent dat het totaalbedrag aan compensaties hoofdzakelijk schommelt tussen [vertrouwelijk] en meer dan [vertrouwelijk] (het totaalbedrag aan compensaties was eerder gelijk aan € 0 in meer dan 70% van de gevallen), wat aanzienlijk lager is dan het kritieke modelgeval in paragraaf 268.2.

[vertrouwelijk]

**Figuur 9. Scenario's voor compensatie SLA<sub>provisioning</sub> (98%)**

272. Het BIPT meent dan ook dat het onevenredig is voor Belgacom om de alternatieve operatoren te beletten van compensaties te eisen zodra de KPI gemeten op het marktniveau hoger is dan de SLA, ongeacht de individueel gemeten KPI. Uit de hiervoor uitgevoerde analyse blijkt nogmaals dat het onevenredig is om aan de alternatieve operatoren een periode voor aanvraag van compensaties van meer dan 2 maanden op te leggen.

---

<sup>53</sup> Presentation results QFY 2011

Zie <http://www.belgacom.com/assets/content/mbimport/%7B9C50650A-B7EA-47A4-AB09-5CEE5E1746BD%7D?transformationID=CustomContent&contentType=content/custom&previewSite=cow>

### Besluit van het BIPT

273. Het BIPT verzoekt Belgacom om de bijlagen *SLA* en *Improved SLA* van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 als volgt aan te passen:

273.1. Elke alternatieve operator kan alle in het referentieaanbod opgenomen compensaties individueel eisen zodra de KPI gemeten op basis van hun orders (en/of *repair*-tickets) lager ligt dan de SLA die is opgenomen in datzelfde referentieaanbod, ongeacht de waarde van de KPI berekend op marktniveau.

273.2. Alle alternatieve operatoren kunnen compensaties eisen zonder enige beperking ten opzichte van het aantal bestelorders en/of *repair*-tickets.

273.3. De periode waarna de alternatieve operatoren compensaties kunnen eisen, moet overeenstemmen met de periode van publicatie van de KPI's zoals opgelegd aan Belgacom in de CRC-beslissing van 1 juli 2011 met betrekking tot de analyse van de breedbandmarkten. Bij de inwerkingtreding van dit besluit kunnen de alternatieve operatoren dus compensaties vragen om de twee maanden.

273.4. Belgacom kan verplichten tot de berekening van de compensaties op basis van het totaalvolume van de BRxx-producten (nl. alle BRxx-producten samen) van elke alternatieve operator.

274. Op basis hiervan vraagt het BIPT aan Belgacom om de bijlagen SLA en ISLA bij het WBA VDSL2-referentieaanbod overgezonden op 12 juli 2012 als volgt aan te passen: De bijlagen SLA en ISLA van de referentieaanbiedingen BRUO en BROBA zullen op dezelfde manier worden aangepast.

274.1. Bijlage *Basic SLA*

- ✓ paragrafen 125, 126 en 127 schrappen
- ✓ de illustratie in paragraaf 140 aanpassen
- ✓ de illustratie in paragraaf 143 aanpassen

274.2. Bijlage *Improved SLA Provisioning*

- ✓ paragraaf 32 aanpassen
- ✓ paragraaf 33 schrappen

274.3. Bijlage *Improved SLA Repair*

- ✓ paragraaf 45 aanpassen
- ✓ paragraaf 46 schrappen

**9.3 VOORWAARDENBETREFFENDE DE BASIC SLA REPAIR**Probleemstelling

275. Tijdens de voorafgaande raadpleging van 23 juli 2012 hebben Alpha Networks, Colt, Mobistar, Telenet en EDPnet de definitie van *Basic SLA Repair* betwist.
276. Deze alternatieve operatoren betwisten meer bepaald de definitie gebaseerd op de tijdsintervallen (ochtend, namiddag) eerder dan op uren, wat volgens hen, de berekening van de SLA moeilijker maakt.
277. Deze operatoren betwisten bovendien de uitsluiting van 10% van de ergste gevallen wat, volgens hen, vroeger niet van toepassing was.
278. Belgacom betwiste het hoge niveau voor *wrongful repair* die meer dan 30% betreft.

Analyse van het BIPT

279. De definitie van de *Basic SLA Repair* werd door Belgacom aan de alternatieve operatoren toegelicht tijdens de operationele werkgroep van 25 oktober 2012 (OWG/1205). Het BIPT heeft geen enkel bezwaar vastgesteld vanwege de alternatieve operatoren ten opzichte van de definitie van de SLA naar aanleiding van deze verduidelijking.
280. Wat betreft de uitsluiting van 10% van de ergste gevallen (*worst cases*), verwijst het BIPT de lezer naar deel 9.1 waarin wordt gepreciseerd dat de SLA een prestatie van 100% beoogde terwijl de compensaties enkel konden worden gevraagd in geval van forfaitaire afhouding van 10% van de ergste gevallen. Er is dan ook geen wijziging in de toepassing van de compensaties.
281. Het BIPT neemt evenwel akte van het door Belgacom betwiste niveau voor *wrongful repair*. Tussen januari 2012 en juni 2012 bedraagt de *wrongful repair* in het kader van de *Basic SLA Repair* ongeveer 34%. Het BIPT vindt dit niveau relatief hoog gezien de verplichtingen die wegen op de alternatieve operatoren om vooraf te controleren of het probleem zich niet onder hun verantwoordelijkheidsgebied valt. Het BIPT meent dat de alternatieve operator in

staat is om deze verificatie vooraf uit te voeren voor de contracten op basis van de *Basic SLA Repair* gezien de matige impact dat een dergelijke voorafgaande controle zou kunnen hebben op de termijn om het probleem daadwerkelijk op te lossen.

282. Bijgevolg meent het BIPT dat het interessant is om een individuele aanmoediging in te voeren jegens de alternatieve operatoren teneinde het niveau voor *wrongful repair* te beperken als volgt: elke operator met een *wrongful repair* van minder dan 20% zal een bonus krijgen voor de prestatie *Basic SLA Repair* uitgevoerd door Belgacom.

Niveau <i>Wrongful Repair</i> vastgesteld bij de alternatieve operator	Niveau van inachtneming van de <i>Basic SLA Repair</i> van toepassing op de alternatieve operator
<b>WR &lt; 10%</b>	99%
<b>10% ≤ WR &lt; 20%</b>	95%
<b>WR &gt; 20%</b>	90%

#### [Besluit van het BIPT](#)

283. Het BIPT verzoekt Belgacom om het niveau van inachtneming van de *SLA Repair* van de *Basic SLA*-bijlagen bij de BRUO-, BROBA- en WBA VDSL2-referentie-aanbiedingen aan te passen zoals beschreven in de tabel in paragraaf 282.

#### 9.4 VOORWAARDEN BETREFFENDE DE *ISLA REPAIR 4/6/8*

##### [Probleemstelling](#)

284. In zijn voorstel tot aanpassing van de referentieaanbiedingen van 8 maart 2010 uniformeerde Belgacom de ISLA-servicegarantie voor de *repair*-interventies (hierna het model 4/6/8 genoemd) als volgt in de drie referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2:

Repair timer	
<b>Repair timer for Broba II end user line (to be respected by Belgacom)</b>	4 hours (60% of the trouble tickets resolved)
	6 hours (80% of the trouble tickets resolved)
	8 hours (95% of the trouble tickets resolved)

285. Het voorstel tot aanpassing van de referentieaanbiedingen van 8 maart 2010 werd goedgekeurd door het besluit van het BIPT van 11 augustus 2011 op voorwaarde van de aanpassingen waarin het besluit voorzag. De alternatieve operatoren

hebben echter geen enkele opmerking geformuleerd over de aanpassing van de *ISLA Repair*.

286. In zijn reactie op de voorafgaande raadpleging van 24 februari 2012 heeft het Platform aangegeven niet akkoord te gaan met de aanpassing van de *ISLA Repair* van de verschillende aanbiedingen aan het model 4/6/8. Het Platform stelt vast dat er vandaag geen 100% garantie meer is.
287. Het Platform benadrukt dat de meeste businesscontracten gebaseerd zijn op de vorige definitie van de ISLA's (namelijk een herstellingstermijn van 4 uur voor 100% van de gevallen). Het Platform is dan ook van mening dat de alternatieve operatoren niet langer met Belgacom *retail* kunnen concurreren op B2B-niveau, wat volgens het Platform in strijd is met het non-discriminatiebeginsel.
288. Tijdens de vergadering van 13 april 2012 gaf het Platform te kennen dat het van mening is dat Belgacom vandaag *carte blanche* heeft en het zich dus kan veroorloven om minder goede prestaties te leveren dan vroeger. Bovendien vindt het Platform dat het niet gerechtvaardigd is om de *ISLA Repair* van de aanbiedingen BRUO en BROBA op elkaar af te stemmen. De alternatieve operatoren willen terugkeren naar één enkele SLA-waarde voor alle aanbiedingen en willen ook dat 100% van de gevallen wordt in rekening genomen. Ze benadrukken dat een klant het niet belangrijk vindt om te weten dat hij zich in 60% van de gevallen bevindt die binnen 4 uur worden opgelost. Deze klant wil volgens hen een waarde die nageleefd moet worden. Een van de operatoren die deel uitmaken van het Platform vernoemde bovendien de reclame waarin Belgacom aan haar eindklanten een SLA van 8u aanbiedt in het B2B-kader.
289. In een brief die op 24 september aan het BIPT is overgezonden verwijst Mobistar naar de radioreclame van Belgacom over het aanbod "*Office & Go*", dat een herstelling garandeert binnen dezelfde dag. Mobistar is van oordeel dat er op het niveau van de gereguleerde producten geen gelijkwaardige SLA bestaat.
290. Tijdens de voorafgaande raadpleging van 23 juli 2012 heeft EDPnet dan weer de incoherentie betreurd die bestaat tussen het 4/6/8-model uit *ISLA Repair* en het referentieaanbod, dat aan de alternatieve operator de verplichting oplegt om binnen 4 uur zich ervan te vergewissen dat zijn klant aanwezig is.

## Analyse van het BIPT

### *Standpunt van Belgacom*

291. Belgacom heeft hierop op 19 april 2012 schriftelijk gereageerd. In deze reactie verduidelijkt het bedrijf dat de ISLA-definitie die geldt in de referentieaanbiedingen vóór de invoering van het model 4/6/8 niet "*gemeten*" was omdat ze, volgens Belgacom, te complex was. Anderzijds preciseert Belgacom dat het proces voor herstellingen in het kader van ISLA al enkele jaren geleden werd opgesteld en dat het een termijn van 4 uur nastreeft.
292. Belgacom is bovendien van mening dat, ondanks het feit dat Belgacom zich baseert op de kortste *timer* in de aanbiedingen (namelijk 4 uur), deze *timer*, volgens Belgacom, in een aantal gevallen niet haalbaar is zonder dat het bedrijf daarom in gebreke blijft.
293. Voor BRUO is Belgacom van mening dat er geen enkele reden is om kortere *timers* te bepalen dan voor BROBA omdat het bedrijf geen enkel zicht heeft op de *Raw Copper*-lijnen en het dus een technicus ter plaatse moet sturen om het probleem te lokaliseren.
294. Belgacom verwerpt ook de vergelijking tussen een commerciële SLA gelinkt aan een commercieel product met een bepaalde marge en een ISLA gelinkt aan een gereguleerde en kostengebaseerde aanbieding. Belgacom benadrukt ook de technische en commerciële bijzonderheden in zijn commerciële aanbiedingen die aan de basis liggen van dergelijke SLA's en die niet noodzakelijkerwijs deel uitmaken van het aanbod van de dienst BRxx (bv. het gebruik van nood oplossingen, het eind-tot-eindbeheer van de lijn die niet bestaat in het kader van BRUO *raw copper*...).

### *Garantieniveau ISLA Repair*

295. De ISLA maakt integraal deel uit van de gereguleerde BRxx-producten en de kostprijs ervan werd vastgelegd op basis van kostenbasing. De herziening van de BRxx-kosten in het kader van het kostenmodel NGN/NGA dat momenteel wordt ontwikkeld door het BIPT baseert zich ook op de kosten van de ISLA's. Het BIPT is namelijk van mening dat het onredelijk is in het kader van de gereguleerde producten om de leverancier van de ISLA, met name Belgacom, te verplichten een onredelijk commercieel risico te nemen in de plaats van de alternatieve operator. Bij het opstellen van hun SLA's op commercieel niveau moeten zowel Belgacom als de alternatieve operatoren het risico inschatten dat ze hun verplichtingen niet zullen kunnen nakomen en dit risico doorberekenen in hun retailprijzen.

296. De ISLA-kost houdt rekening met een bepaald risico, maar vooral als dit niet afhangt van de commerciële keuzes van de operator die de uiteindelijke dienst levert. Zo wordt bijvoorbeeld rekening gehouden met een onverwachte afwezigheid van de technici (bv. door ziekte) bij de beoordeling van de *Hourly Man Cost* (HMC) die wordt gebruikt bij de beoordeling van de kost van de ISLA-dienst. Als Belgacom daarentegen een zeer ambitieuze commerciële SLA wil aanbieden (ambitieuzer dan de ISLA), dan is het aan dit bedrijf om daarvoor de nodige middelen in te zetten (bv. door voor een noodoplossing te zorgen), de kosten hiervoor te dragen en rekening te houden met deze kosten bij het bepalen van zijn retailprijs. Wanneer Belgacom zo'n ambitieus type van commerciële SLA aanbiedt, moet het echter erop toezien dat het tarief dat het hanteert, niet tot een price squeeze leidt.
297. Op 25 juni 2012 heeft Belgacom aan het BIPT een grafiek overgemaakt met de hersteltermijnen voor de gereguleerde BRxx-producten waarvoor een *ISLA Repair* werd aangevraagd (zie **Figuur 10** en **Figuur 11**). De analyseperiode loopt van januari 2009 tot april 2012. Het BIPT merkt voor BROBA een stabiele prestatie op: gemiddeld wordt **[vertrouwelijk]** van de herstellingen uitgevoerd binnen een termijn die lager is dan of gelijk aan 4 uur. Voor BRUO vertoont de gemiddelde prestatie van de herstellingen uitgevoerd binnen een termijn van minder dan 4 uur een progressieve tendens, om te komen tot een prestatie die de afgelopen maanden de **[vertrouwelijk]** benadert.
298. De door Belgacom verstrekte gegevens tonen bovendien aan dat de prestaties voor BRUO en BROBA op één lijn liggen, wat een reeks unieke waarden voor alle referentieaanbiedingen rechtvaardigt.

[vertrouwelijk]

**Figuur 10. Evolutie ISLA BROBA (van januari 2009 tot april 2012) - Bron: Belgacom**

[vertrouwelijk]

**Figuur 11. Evolutie ISLA BRUO (van januari 2009 tot april 2012) - Bron: Belgacom**

299. Het BIPT vindt het dus verantwoord om een garantie te definiëren die gebaseerd is op een redelijk percentage dat lager is dan 100% om rekening te houden met de realiteit op het terrein. Het BIPT acht het echter redelijk en evenredig om de *timers* van de *ISLA Repair* te herzien om die te doen aansluiten op de werkelijk vastgestelde prestatieniveaus.
300. Op 6 juli 2012 heeft Belgacom aan het BIPT een grafiek overgemaakt met de hersteltermijnen voor haar *retail*-product voor businessklanten met als naam

*Explore* (zie **Figuur 12**). Belgacom en het BIPT hebben besproken om enkel de gegevens te selecteren die een voldoende mate van vergelijkbaarheid aantonen<sup>54</sup> met gevallen voor herstelling volgens BRxx ISLA. Uit deze analyse blijkt dat de interventieduur van iets boven de **[vertrouwelijk]** van de *repairs* lager is dan of gelijk aan 4 uur. Het BIPT stelt dus vast dat er geen discriminatie is ten opzichte van de alternatieve operatoren in verband met de termijn voor herstelling van de businesslijnen.

[vertrouwelijk]

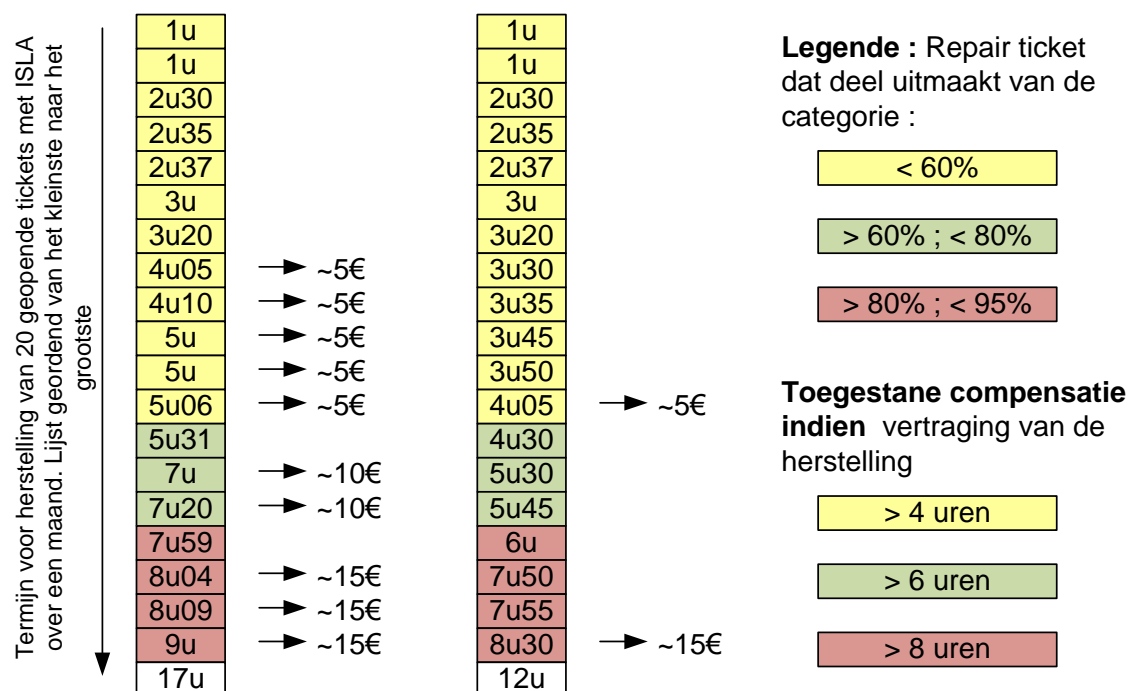
**Figuur 12. Evolutie SLA BGC Explore (van januari 2009 tot april 2012) - Bron: Belgacom**

#### *Regels voor de berekening van de compensaties*

301. Tijdens de bilaterale werkgroep van 29 mei 2012 tussen het BIPT en Belgacom heeft dit bedrijf aan het BIPT de methode voor de berekening van de compensaties in verband met *ISLA Repair* uitgelegd. Het BIPT heeft kunnen vaststellen dat deze berekeningsmethode extreem ingewikkeld was. Volgens het voorstel van Belgacom worden de *repair*-tickets immers vooraf gerangschikt volgens de herstellingstermijn. Elk ticket dat onder de categorie van de 60% snelst opgeloste tickets valt, kan aanleiding geven tot een compensatie gelijk aan 50% van het maandelijkse abonnementsgeld voor de lijn (ongeveer € 5) als de herstellingstermijn van het ticket langer is dan 4 uur. Elk ticket dat deel uitmaakt van de categorie van 60% tot 80% van de gerangschikte lijst kan aanleiding geven tot een compensatie gelijk aan 100% van het maandelijkse abonnementsgeld (ongeveer € 10) als de herstellingstermijn van het ticket langer is dan 6 uur. Ten slotte geldt voor de categorie 80% tot 95% een compensatie gelijk aan 150% van het maandelijkse abonnement (ongeveer € 15). De berekeningsmethode wordt geïllustreerd in Figuur 13.
302. Het BIPT stelt vast dat de berekeningsmethode die Belgacom op 29 mei 2012 heeft toegelicht, niet duidelijk tot uiting kwam uit de criteria voor de toepasselijkheid van de *ISLA Repair* en de methode voor de berekening van de compensatie, die allebei gedefinieerd zijn in de referentieaanbiedingen. Het juiste bedrag van de compensatie verschilt trouwens naargelang het gaat om een lijn met of zonder spraakdienst. In zijn aanvankelijke voorstel is Belgacom ten slotte van oordeel dat de berekening van deze subgroepen moet gebeuren op basis van de *repair*-tickets op het niveau van de markt. Dat heeft tot gevolg dat de alternatieve operatoren in geen geval in staat zouden zijn om zelf het bedrag van de compensaties waarop ze aanspraak zouden kunnen maken te beoordelen

<sup>54</sup> **[vertrouwelijk]**

(en/of te controleren). Het besluit van in deel 9.2 van dit document werkt die incoherentie weg. Toch blijft de methode nog erg ingewikkeld.



**Figuur 13. Illustratie van de methode voor de berekening van de ISLA Repair-compensaties**

303. Het BIPT is van mening dat het niveau van complexiteit dat door Belgacom is ingevoerd voor de berekening van de compensaties geen toegevoegde waarde biedt. Integendeel, door de complexiteit ontstaat het gevaar dat alternatieve operatoren worden ontmoedigd, zelfs verhinderd om een berekening van Belgacom te betwisten, wat in strijd is met het doel van de SLA's en compensaties.
304. Het BIPT herinnert aan de opmerking van EDPnet onder de titel "probleemstelling" van dit deel, waarin de incoherentie wordt benadrukt tussen het doel van Belgacom om een termijn van 4 uur te beogen en tegelijk een garantie te definiëren tot 8 uur in 95% van de gevallen. Het BIPT is van oordeel dat een eenvoudige en samenhangende definitie een absolute noodzaak is.

#### *Herziening van de definitie ISLA Repair*

305. Op basis van de analyse die hierboven is gemaakt, is het BIPT van plan één garantie toe te passen voor de *ISLA Repair*, die vastgesteld wordt op 4 uur. Gelet op de prestaties die tegenwoordig worden geleverd door de *repair-interventieteams* en om Belgacom aan te sporen om zijn verbintenis tot 4 uur na

te leven, is het BIPT VAN oordeel dat de prestatiedoelstelling van de *ISLA Repair* als volgt moet worden vastgesteld:

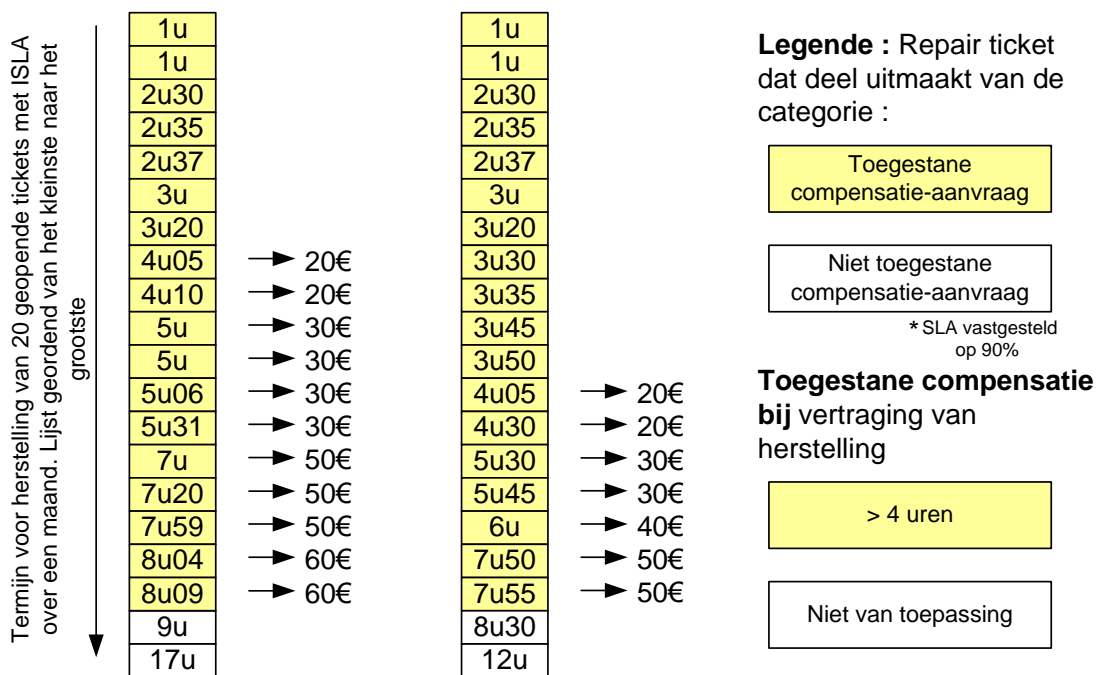
*90% van de herstellingsorders worden uitgevoerd binnen 4 uur*

*Bedrag van de compensaties*

306. Wat de compensaties betreft, stelt het BIPT vast dat een operator tot op heden het volgende kan vragen:
- 306.1. een compensatie tussen € 5 tot € 15 naargelang van het geval en wanneer de voorwaarden vervuld zijn (zie paragraaf 301) voor de herstelling van een lijn waarvoor een *ISLA repair* is gevraagd;
  - 306.2. en een compensatie van € 40 voor de installatie van een lijn waarvoor een *ISLA provisioning* is gevraagd wanneer de afspraak niet is nagekomen. De compensatie mag maar worden gevraagd voor 5% van de meest ernstige gevallen.
307. Het verschil tussen deze twee compensaties is groot en de impact op de klant is in werkelijk even verschillend naargelang van het geval. De compensaties die Belgacom verleent, gaan echter in de omgekeerde richting van de impact op de klant. Een zakelijke klant die een internettoegangsdienst heeft die stiekem een defect krijgt, ondervindt immers een niet te verwaarlozen commerciële impact omdat de informatie- en communicatietechnologie nu eenmaal in moderne ondernemingen een steeds meer overwegende plaats inneemt. De impact die de zakelijke klant ondervindt in het kader van de installatie van een breedbandlijn is anders, zelfs kleiner dan wanneer het gaat om een actieve lijn, die defect raakt. Het komt bij zakelijke klanten immers vaak voor dat gegarandeerd wordt dat de dienst niet wordt onderbroken bij de installatie van een breedbandlijn bij een nieuwe operator wordt gegarandeerd door gelijktijdig een tweede lijn in werking te stellen tijdens de overgangsfase in de overstap van de dienst van operator A naar operator B.
308. Het BIPT vindt daarom dat de compensatie waarin Belgacom voorziet in het kader van de *ISLA Repair* moet worden vastgesteld in een redelijke verhouding tot die welke is voorgesteld in het kader van *provisioning*.
309. Bovendien stelt het BIPT vast dat de impact van de onderbreking van een reeds actieve lijn recht evenredig is met de tijd. De financiële en commerciële impact die

de klant ondergaat en die uit deze onderbreking voortvloeit is immers recht evenredig aan de duur van de onderbreking.

310. Het BIPT acht het daarom noodzakelijk om de compensaties te wijzigen die vastgelegd zijn in het kader van de *ISLA Repair*, om rekening te houden met de impact op de klant gelet op de niet-naleving van de termijn van 4 uur, maar ook om rekening te houden met het effect van deze onderbreking naargelang van de tijd. Er zal dus een vast bedrag van € 20 worden bepaald als compensatie voor de niet-naleving van de herstelling, en zeer waarschijnlijk de niet-nakoming van de afspraak, binnen 4 uur. Daarenboven zal een bedrag van € 10 als toeslag worden vastgelegd als compensatie voor elke herstellingstermijn die langer is dan 4 uur. Bij de beoordeling van de verlenging van de herstellingstermijn ten opzichte van de drempel van 4 uur zal worden afgerond op volle eenheden van een uur, zoals weergegeven in Figuur 14.



**Figuur 14. Illustratie van de berekening van de compensaties volgens de formule beoogd door het BIPT**

[Besluit van het BIPT](#)

311. Het BIPT vraagt aan Belgacom om het deel *Trouble Ticket resolution timer* in de bijlagen *Improved SLA Repair* van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 als volgt aan te passen:

**Repair timer**

<b>Repair timer for Broba II end user line (to be respected by Belgacom)</b>	4 hours (90% of the trouble tickets resolved)
--	---

312. Het BIPT vraagt Belgacom om de KPI aldus aan te passen.
313. Het BIPT vraagt Belgacom het gedeelte « *Repair End User Line Timer Escalations (ISLA for Repair)* » in hoofdstuk *Compensations* van de bijlage *Pricing, Billing & Compensations* van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 als volgt aan te passen:
- 313.1. De begunstigde kan een forfaitaire compensatie van € 20 vragen voor elke herstellingsinterventie waarvoor een *ISLA Repair* geldt, wanneer de hierboven gedefinieerde dienstgarantie (zijnde 4 uur voor 90% van de *repair*-tickets) niet nagekomen wordt.
- 313.2. De begunstigde kan ter aanvulling van de forfaitaire compensatie een variabele compensatie vragen van € 10 per uur voor elke bijkomende herstellingstermijn boven de drempel van 4 uur. Deze bijkomende termijn zal worden afgerond op een uur-eenheid.
314. Het BIPT herinnert eraan dat de berekening van de compensaties in verband met de *ISLA Repair* wordt gemaakt op eigen databases van de alternatieve operator zoals opgelegd in deel 9.2.

## 9.5 CRITERIA INZAKE TOEPASSELIJKHEID VAN DE SLA APPOINTMENT KEPT

### Probleemstelling

315. In hun reactie op de voorafgaande raadpleging van 23 juli 2012 vinden Alpha Networks, Colt, Mobistar en Telenet de clausule onredelijk die zegt dat de afspraak voor alle bestellingen die verscheidene bezoeken aan de eindklant vergen en op dezelfde dag gepland zijn, als nagekomen worden beschouwd (*appointment is kept*) als ten minste een van de interventies is begonnen op de geplande datum (zie paragraaf 55 van bijlage 4 *Basic SLA* van het referentieaanbod WBA VDSL2 – versie van 12 juli 2012).

*55. Als verschillende bezoeken aan een klant op dezelfde dag zijn gepland voor de installatie van een lijn, wordt de afspraak als nagekomen beschouwd als ten minste een van de interventies is gestart*

*op de geplande datum, bijv. lassen gevolgd door een standaardinterventie<sup>55</sup>.*

316. In zijn reactie op de voorafgaande raadpleging van 23 juli 2012 vindt EDPnet dat de bestelling als uitgevoerd moet worden beschouwd (*appointment is kept*) als de technicus zich heeft aangemeld binnen de vastgelegde *timeslot* en niet op de dag van de afspraak, zoals gepreciseerd wordt door paragraaf 54 van bijlage 4 Basic SLA van het referentieaanbod WBA VDSL2 (versie van 12 juli 2012).

*54. Een afspraak wordt beschouwd als nagekomen als de technicus ter plaatse is op de dag van de afspraak, zoals die aan de begunstigde is meegedeeld.<sup>56</sup>*

#### Analyse van het BIPT

317. Het BIPT stelt vast dat de hierboven bedoelde clause in paragraaf 55 van bijlage 4 *Basic SLA* in strijd is met de functies die ingevoerd zijn door het *Open Calendar*-systeem, dat de alternatieve operator in staat stelt om een *timeslot* van een halve dag te selecteren. De clause in paragraaf 54 van bijlage 4 *Basic SLA* van het referentieaanbod WBA VDSL2 (versie van 12 juli 2012) die zegt dat de afspraak als nagekomen wordt beschouwd wanneer de technicus op de dag van de afspraak ter plaatse is, is eveneens foutief om dezelfde redenen.
318. Tijdens de operationele werkgroep van 25 oktober 2012 (OWG/1205) heeft Belgacom echter gepreciseerd dat de voormelde paragraaf 55 geen bestaansreden had in het referentieaanbod, aangezien er één enkele interventie wordt uitgevoerd, ongeacht de verrichte acties. Belgacom staat gunstig tegenover de schrapping van deze paragraaf.
319. Wat paragraaf 54 betreft, heeft Belgacom tijdens OWG/1205 gepreciseerd dat het deze definitie heeft toegepast om in de evaluatie van de KPI's rekening te houden met de gevallen waarin de technicus, in overeenstemming met de klant, de

---

<sup>55</sup> Vrije vertaling van paragraaf 55 van de SLA-bijlage bij het referentieaanbod WBA VDSL2 (versie van 12 juli 2012):

*"If multiple end-user visits are scheduled on the same date for considered as kept if at least 1 intervention has started on the scheduled date by a standard installation"»*

<sup>56</sup> Vrije vertaling van paragraaf 54 van de SLA-bijlage bij het referentieaanbod WBA VDSL2 (versie van 12 juli 2012):

*"An appointment is considered as Kept if the technician is on site on the day of the appointment as it was communicated to the Customer."*

interventie verricht op een ander moment van de dag dan datgene wat aanvankelijk gepland was. Telenet denkt dat deze definitie riskeert ongunstig te zijn voor de alternatieve operator, aangezien de niet-naleving door Belgacom van de geplande *timeslot* ook in rekening wordt gebracht.

320. In dat opzicht is het BIPT van oordeel dat paragraaf 54 opnieuw moet worden geëvalueerd om elk gevaar voor fouten bij de beoordeling van deze KPI uit de weg te ruimen. Het BIPT is van oordeel dat de afspraak kan worden beschouwd als zijnde nagekomen als de technicus naar de klant is gegaan in de vooraf geplande *slot* of indien dat niet het geval is geweest, als de interventie van de technicus positief beëindigd is de dag van de vooraf geplande *slot*.

#### Besluit van het BIPT

321. Het BIPT vraagt Belgacom om paragraaf 54 van de *Basic SLA*-bijlage bij het referentieaanbod WBA VDSL2 (versie van 12 juli 2012) aan te passen overeenkomstig paragraaf 320 van dit document.
322. Het BIPT vraagt Belgacom om paragraaf 55 van de *Basic SLA*-bijlage bij het referentieaanbod WBA VDSL2 (versie van 12 juli 2012) weg te laten.

## 9.6 RESPONSTIJD VAN HET OPEN CALENDAR-SYSTEEM

### Probleemstelling

323. In zijn besluit van 11 augustus 2011 heeft het BIPT een SLA ingevoerd rond de responstijd van het systeem *Open Calendar*.
324. Belgacom is echter van mening dat deze responstijd vanaf heden niet kan worden gegarandeerd voor de volledige markt omdat deze tijd werd vastgelegd op basis van theoretische analyses en omdat het bedrijf momenteel nog niet over voldoende ervaring beschikt om dit voor de volledige markt toe te passen. Belgacom vraagt daarom om een *glide path* in te voeren zodat het de garantie van de responstijd kan laten evolueren met de evolutie van zijn ervaring met het *Open Calendar*-systeem.
325. Bovendien wil Belgacom dat de SLA betreffende de responstijd van het systeem rekening houdt met het risico op defecten door het nalevingspercentage op 95% vast te leggen.

### Analyse van het BIPT

326. Tijdens de gesprekken over het beroep tegen het besluit van 11 augustus 2011 heeft Belgacom wat meer uitleg aan het BIPT verschaft over de invoering van het systeem *Open Calendar*. Tot op heden maakt slechts één enkele alternatieve operator gebruik van het systeem.
327. Belgacom is van mening dat de responstijden van het systeem *Open Calendar* die door het bedrijf zelf werden voorgesteld momenteel niet het voorwerp kunnen uitmaken van een servicegarantie voor de volledige markt omdat ze werden opgesteld op basis van een theoretische analyse van de verschillende bestanddelen. Bovendien vindt Belgacom dat er momenteel geen volledig betrouwbare inschatting kan worden gemaakt van de impact op de responstijd als het systeem op grote schaal wordt gebruikt.
328. Tijdens de gesprekken tussen het BIPT en Belgacom werd het volgende *glide path* voorgesteld:
- 328.1. Indien het aantal bestelorders via OC lager ligt dan 50% van het totaal aantal bestelorders, maar hoger ligt dan 1.500 in absolute cijfers, dan moet de responstijd worden nageleefd voor 75% van de OC-orders.
- 328.2. Zodra het aantal bestelorders via OC de hierboven bepaalde drempel van 50% overschrijft, dan moet de responstijd worden nageleefd
- 328.2.1 gedurende de eerste 3 maanden, voor 75% van de OC-orders
- 328.2.2 gedurende de volgende 3 maanden, voor 85% van de OC-orders
- 328.3. Na afloop van deze overgangperiode moet de responstijd worden nageleefd voor 95% van de OC-orders
329. Belgacom heeft dit *glide path* opgenomen in zijn voorstel voor de referentieaanbiedingen van 17 februari 2012 (zie SLA-bijlagen van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2).
330. Het BIPT is van mening dat de formule die wordt voorgesteld in paragraaf 328 redelijk is voor de volgende redenen:
- 330.1. Het systeem *Open Calendar* is vrij nieuw. Belgacom heeft momenteel geen enkele ervaring hiermee.

- 330.2. Rekening houden met een risico strookt met de andere servicegaranties die momenteel gelden. Een nalevingspercentage van 95% is redelijk voor de *Basic SLA*.
- 330.3. Het *glide path* houdt rekening met het aantal orders ingediend via *Open Calendar*.
331. Het BIPT is toch van oordeel dat er onmiddellijk een KPI moet worden ingesteld, los van de criteria inzake toepasselijkheid van de SLA om de alternatieve operatoren en het BIPT in staat te stellen om de vandaag reeds bereikte prestaties te controleren.

#### Besluit van het BIPT

332. Het BIPT keurt de formule goed die werd voorgesteld in paragraaf 328 van dit document betreffende de SLA *OC Time Response* die door Belgacom werd opgenomen in de SLA-bijlagen van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2.
333. Het BIPT vraagt Belgacom om onmiddellijk overeenkomstig de CRC-beslissing van 1 juli 2011 betreffende de analyse van de breedbandmarkten en los van de criteria inzake toepasselijkheid van de SLA *Time Response*, een KPI in te stellen en te publiceren die de responstijd van het *Open Calendar*-systeem evalueert.

### 9.7 BESCHIKBAARHEID VAN DE IT-DIENSTEN VAN HET TYPE E-TOOLS

#### Probleemstelling

334. Het besluit van 11 augustus 2011 verplicht Belgacom om een SLA na te leven voor onbeschikbaarheid van de IT-diensten van het type *e-tools* die is vastgelegd op 4 uur per maand (met uitzondering van onderhoud en overmacht).
335. Belgacom betwist het sterk verplichtende karakter en de grote investeringen die eruit voortvloeien. Naar aanleiding van de gesprekken die werden gevoerd tussen het BIPT en Belgacom in het kader van het beroep tegen het besluit van 11 augustus 2011 wil Belgacom dat de SLA wordt vastgelegd op 12 uur per maand.
336. Het Platform vindt dat tools die zo kritiek zijn als de hierboven vermelde tools geen 12 uur lang buiten dienst mogen zijn. Mobistar vindt bovendien dat de huidige termijn van 4 uur nog meer gerechtvaardigd is gezien het kritieke karakter van de tools in kwestie.

337. Tijdens de voorafgaande raadpleging van 24 februari 2012 heeft het Platform te kennen gegeven geen verbetering te hebben opgemerkt van de beschikbaarheid van de e-tools. Het heeft hiervoor een SIF-overzicht doorgestuurd<sup>57</sup> met de onbeschikbaarheid van de diensten van het type e-tool voor een totale duur van 43 werkdagen sinds november 2011.
338. Volgens het Platform zijn de tools die het vaakst onbeschikbaar zijn, de *LLU Inquiry Tool*, de *CWS Website* en *e-Troubleshooting*. De informatie die via het SIF-bericht wordt verstrekt, blijft bovendien, volgens het Platform, zeer vaag.

#### Analyse van het BIPT

##### *Garantie in verband met de onbeschikbaarheid van de e-tools*

339. Bij de goedkeuringsaanvraag door het BIPT van de referentieaanbiedingen naar aanleiding van het besluit van 11 augustus 2011 heeft Belgacom gevraagd of het de SLA *e-tools availability* mag beoordelen per type van tool, per type van toegang (GUI, XML), van maandag tot zaterdag van 8 tot 20 uur en op een manier die strookt met de publicatiefrequentie van de KPI's zoals opgelegd door de beslissing van de CRC van 1 juli 2011 met betrekking tot de analyse van de breedbandmarkten. Dit verzoek werd door het BIPT op 21 december 2011 goedgekeurd.
340. Tijdens de gesprekken tussen het BIPT en Belgacom betreffende het beroep tegen het besluit van 11 augustus 2011 heeft Belgacom ook gevraagd om de SLA inzake de onbeschikbaarheid van de *e-tools* uit te breiden tot 12 uur in plaats van 4 uur.
341. Het BIPT merkt op dat een maximale onbeschikbaarheid van 12 uur hetzelfde betekent als de alternatieve operatoren een beschikbaarheid via IT-diensten van het type *e-tool* toestaan die gelijk is aan 96%<sup>58</sup>. Het BIPT merkt dus op dat dit beschikbaarheidspercentage ruimschoots lager ligt dan het percentage dat Belgacom zegt te bereiken, **[vertrouwelijk]**, in zijn reactie van 13 december 2010 inzake het ontwerpbesluit van 9 november 2010 betreffende de invoering van de referentieaanbiedingen O, BROBA, WBA VDSL2 en BROTSOLL in verband met de projecten *Open Calendar* en *Certified Technician*.

---

<sup>57</sup> Service Impact Flash – Aankondiging via e-mail door Belgacom van een eventuele onderbreking of verslechtering van de dienstverlening.

<sup>58</sup> Controleduur van de beschikbaarheid: (6 dagen/week x 52 weken/jaar ÷ 12 maanden/jaar) x (20 uur – 8 uur)/dag = 312 uur/maand. Deze waarde van 312 uur/maand komt overeen met 100% beschikbaarheid. Dat betekent dat 12 uur onbeschikbaarheid overeenstemt met 96% = (312 – 12) / 312.

342. Tabel 1 geeft de gemeten duur van onbeschikbaarheid weer van de gecontroleerde *e-tools* in het kader van de SLA *e-tools availability*. Het BIPT stelt vast dat de gemeten duur van onbeschikbaarheid die gepubliceerd is door Belgacom op zijn *Carrier & Wholesale*-website, deel *Regulatory* ruimschoots lager is dan 12 uur, zelfs lager dan 4 uur, voor alle *e-tools*, met uitzondering van *Open Calendar*, dat een betrekkelijk variabele duur van onbeschikbaarheid vertoont.

**Tabel 1. KPI onbeschikbaarheid e-tools - Bron: Belgacom<sup>59</sup>**

Type	jan	Feb	Maart	Apr	Mei	Juni	Juli	Aug	Sept	Okt
<b>LLU GUI</b>	00:37	01:45	01:00	01:52	06:52	05:22	05:45	05:00	09:07	02:52
<b>LLU XML</b>	00:00	00:45	00:15	01:30	01:00	04:22	01:28	00:00	00:00	08:45
<b>DSL availability GUI</b>	00:00	01:45	00:05	00:00	04:00	18:45	01:15	01:15	02:15	02:45
<b>DSL availability XML</b>	01:45	00:45	02:30	03:45	00:45	17:15	00:00	00:00	00:00	02:45
<b>MTS (XML ordering)</b>	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00
<b>E-TS (repair)</b>	00:00	02:00	00:00	00:30	05:45	03:00	04:00	03:00	06:00	01:00
<b>Open Calendar</b>	06:30	01:15	09:45	19:30	04:00	09:30	16:45	15:15	07:45	06:15

343. In zijn brief van 31 oktober 2012 benadrukt Belgacom de erg heterogene aard van de IT-diensten die aan de alternatieve operatoren worden verstrekt in het kader van de gereguleerde producten, hetgeen volgens het bedrijf de noodzaak rechtvaardigt tot een SLA die wordt vastgesteld op 12 uur. Belgacom is van oordeel dat de complexiteit van de diensten en hoge aantal onderling afhankelijke systemen die door deze diensten worden gebruikt, de algemene mate van beschikbaarheid bepalen.

344. Om de prestaties die door Belgacom worden bereikt te vergelijken met de normen in de IT-industrie, heeft het BIPT op 15 oktober 2012 een brief gericht aan diverse organisaties in de sector van de telecommunicatie en van de informatietechnologie (ICT). In de brief vroeg het BIPT de respondenten om meer informatie over de gemeten prestaties en de geboden garanties, met name voor de IT-diensten op basis van sterk heterogene architecturen. Het BIPT heeft antwoorden ontvangen van Smals, Beltug, Mobistar, Telenet en Win. De duur van onbeschikbaarheid gemeten en gegarandeerd door deze organisaties (of door de bedrijven die lid zijn van deze organisaties) voor sterk heterogene IT-diensten is

<sup>59</sup> [http://www.belgacomwholesale.be/wholesale/en/jsp/dynamic/productCategory.jsp?dcrName=perfor\\_indic#eTools](http://www.belgacomwholesale.be/wholesale/en/jsp/dynamic/productCategory.jsp?dcrName=perfor_indic#eTools)

over het geheel bekeken lager dan 4 uur per maand in de meerderheid van de gevallen. Deze organisaties hebben echter verduidelijkt dat de interventies voor onderhoud en de gevallen van overmacht niet werden meegerekend in de gemeten waarden. Sommige organisaties preciseren ook de waarborg te bieden binnen een specifiek tijdsvenster, hoewel in meer dan de helft van de antwoorden gewag wordt gemaakt van een waarborg van 24/7.

345. Op 18 oktober 2012 heeft het BIPT van Cullen International een vergelijkende tabel ontvangen met de garantieniveaus inzake beschikbaarheid van de IT-diensten (en met name voor de systemen om lijnen te kunnen bestellen, zoals Open Calendar) waartoe de onderzochte Europese wholesaleoperatoren zich verbinden. Die vergelijkende tabel laat het hoge niveau van beschikbaarheid zien die wordt geboden in het kader van de kritieke IT-diensten. Er wordt gewoonlijk een garantieniveau van om en bij de 99% geboden, wat hoger ligt dan het garantieniveau dat Belgacom wil invoeren, namelijk 96%, zoals vermeld in paragraaf 341. Het BIPT stelt overigens vast dat in de meerderheid van de landen waarin er een garantie bestaat voor de beschikbaarheid van de IT-diensten, over het algemeen ook een compensatie wordt geboden.

**Tabel 2. Vergelijkende tabel van de garantieniveaus in verband met de beschikbaarheid van de IT-diensten in Europa. Bron: Cullen International**

Land	Bedoeld systeem	Niveau van beschikbaarheid	Compensaties
Oostenrijk	✗ -	-	-
Frankrijk	✓ Serveur d'éligibilité <sup>60</sup>	99,5% per maand	Tot 2 maanden abonnement onder 99,5%
Duitsland	✓ ECASS	98% per kwartaal tijdens de werkuren Herstelling binnen 12 uur	Onbekend
	✓ IP Bistream Ordering Interface	99% per kwartaal tijdens de werkuren	Onbekend
Ierland	✓ Unified Gateway Interface	99% per kwartaal tijdens de werkuren	€ 1000 per werkuur buiten garantie

<sup>60</sup> Server voor geschiktheid

<b>Italië</b>	✘	-	-	-
<b>Nederland</b>	✘	-	-	-
<b>Zweden</b>	✓	<b>Netbusiness OSS</b>	<b>Herstelling binnen 4 uur bij defect. 6 uur bij slechte werking.</b> <b>Beschikbaarheid gegarandeerd voor 99% per maand</b>	<b>Compensatie van 100 SEK per uur herstelling boven 4 uur</b> <b>Compensaties van 500 SEK tot 2500 SEK onder 99%</b>
<b>Verenigd Koninkrijk</b>	✓	<b>Equivalent Management Platform</b>	24/7 100%	<b>Compensatie vanaf het eerste uur onbeschikbaarheid (complexe berekening, hier niet weergegeven)</b>

346. Het BIPT heeft op 15 oktober 2012 een brief verstuurd naar alle gereguleerde alternatieve operatoren om hun intenties te kennen in verband met het gebruik van het *Open Calendar*-systeem in rechtstreekse relatie met de klant. **[vertrouwelijk]** hebben laten weten dat ze momenteel niet van plan zijn om *Open Calendar* te gebruiken in rechtstreekse relatie met de klant. De informatie zal aan de eindklant worden verstrekt binnen **[vertrouwelijk]**.
347. Destiny geeft dan weer aan dat de onbeschikbaarheid van het systeem *Certified Technician*, een systeem dat het platform *Open Calendar* deelt, nog problematischer is. Mobistar wijst ook op deze directe relatie tussen de eindklant en de *Certified Technician* tijdens de fase van *provisioning*. Zonder dit systeem zouden de technici van de alternatieve operator immers niet in staat zijn om de voorziene installaties uit te voeren. Destiny verduidelijkt ook dat Belgacom in dit geval niet over noodoplossingen beschikt.
348. Het BIPT benadrukt dat de impact van een onbeschikbaarheid van langer dan 4 uur tijdens een werkdag aanzienlijk is, omdat de alternatieve operatoren gedurende die tijd niet in staat zijn om bestellingen en/of installaties te verwerken. Deze onbeschikbaarheid leidt tot een groot concurrentienadeel voor de alternatieve operatoren en dit doet meer afbreuk aan hun merkimage dan aan dat van Belgacom als historische operator. Tijdens een bespreking op 27 november 2012 heeft een vertegenwoordiger van Beltug aan het BIPT verduidelijkt dat een onbeschikbaarheid van 4 uur overeenstemt met een prestatieniveau dat heel vaak wordt aangeboden door de sector als het gaat om kritieke systemen vanuit commercieel standpunt.

349. In hun antwoord op de brief van het BIPT van 15 oktober 2012 hebben [vertrouwelijk] laten weten dat de financiële impact van een onbeschikbaarheid van *Open Calendar* en *Certified Technician* bij hen tussen [vertrouwelijk] bedroeg per uur onbeschikbaarheid. Het BIPT herinnert dan ook aan het kritieke karakter van de *e-tools* in de bestel- en herstellingsprocessen en aan het belang om een hoge mate van beschikbaarheid te garanderen, zelfs al er manuele oplossingen voorhanden zijn voor bepaalde systemen.
350. Gelet op de hierboven voorgestelde elementen acht het BIPT het redelijk en evenredig om Belgacom de verplichting op te leggen om de beschikbaarheid van de IT-diensten van het type *e-tools* te garanderen op de volgende manier:
- 350.1. De maximale onbeschikbaarheid wordt vastgesteld op 4 uur per maand voor alle *e-tools* samen, met uitzondering van *Open Calendar / Certified Technician*.
  - 350.2. De maximale onbeschikbaarheid voor *Open Calendar / Certified Technician* wordt vastgesteld op 12 uur per maand. Deze wordt echter beperkt tot 4 uur per dag.
  - 350.3. De maximale onbeschikbaarheid wordt gewaarborgd van maandag tot zaterdag van 8 tot 20 uur.
351. Kortom, het BIPT rechtvaardigt zijn standpunt als volgt:
- 351.1. Belgacom bereikt een niveau van onbeschikbaarheid dat in meerderheid lager ligt dan 4 uur voor alle *e-tools* samen met uitzondering van *Open Calendar*.
  - 351.2. De beoogde systemen worden als kritiek beschouwd in het commerciële proces van de alternatieve operatoren. De aan Belgacom opgelegde garantie is coherent met de garantie die wordt geboden door de Europese wholesaleoperatoren, wanneer die garantie van toepassing is. Ze strookt ook met de prestaties zoals gegarandeerd door de organisaties (of leden van deze organisaties) die de vragen van het BIPT hebben beantwoord.
  - 351.3. De alternatieve operatoren die hebben geantwoord op de vragen van het BIPT, zijn niet van plan om op korte termijn het *Open Calendar*-systeem in rechtstreekse relatie met de klant te gebruiken. Toch is het *Certified Technician*-systeem, dat gebruik maakt van het platform *Open Calendar*,

een heel kritiek systeem. Het is noodzakelijk voor de fysieke levering van de lijnen door de technici. Een onbeschikbaarheid van meer dan 4 uur per dag is dan ook onredelijk.

- 351.4. Een onbeschikbaarheid van meer dan 4 uur per dag van de tools voor bestelling, levering en herstelling kan leiden tot een groter concurrentienadeel voor de alternatieve operatoren dan voor Belgacom. Deze termijn van 4 uur is overigens een prestatienorm in de sector als het gaat om kritieke systemen.
- 351.5. De systemen worden in meerderheid gebruikt tijdens de werkuren (ook op zaterdag).
352. Het BIPT benadrukt dat de aanpassing van de SLA *e-tools availability* ook een aanpassing vereist van de KPI's die Belgacom op zijn website publiceert zodra de definitie van de SLA is gewijzigd.

#### *Onbeschikbaarheid vs mindere kwaliteit*

353. Op 21 november 2012 hebben Destiny en EDPnet benadrukt dat de onbeschikbaarheid van de systemen en/of de gevallen met mindere kwaliteit steeds vaker voorkomen sinds de *IT-release* bij Belgacom. Zo was het systeem *xDSL Availability* door de *IT-release* van de maand juni meer dan 16 uur onbeschikbaar. Ook op 11 november 2012 heeft Belgacom een *IT-release* gelanceerd. De alternatieve operatoren werden op de hoogte gebracht van meer dan een dozijn gevallen van mindere dienstkwaliteit sinds deze invoering. Op 20 en 21 november 2012 hebben de alternatieve operatoren bovendien een onbeschikbaarheid van ongeveer 16 uur vastgesteld.
354. Wat de onbeschikbaarheid betreft, verwijst het BIPT naar de bovenstaande paragrafen. Voor de gevallen met een kwaliteitsvermindering merkt het BIPT echter op dat de alternatieve operatoren veel meldingen hebben ontvangen over waarschijnlijke kwaliteitsverminderingen van de IT-diensten. Van 12 november tot 21 november 2012 werden er zeven SIF-berichten naar de alternatieve operatoren verstuurd over een mogelijke kwaliteitsvermindering van de tools *LLU Inquiry Tool*, *e-Troubleshooting* en *xDSL Availability*. Los van de vraag over de representativiteit van de berichten aan de alternatieve operatoren (zie deel "Service Impact Flash-berichten (SIF)" hierna) is het BIPT van mening dat de grens tussen kwaliteitsvermindering en onbeschikbaarheid van de dienst eerder vaag blijft. Het is namelijk heel waarschijnlijk dat een kwaliteitsvermindering

eenzelfde impact heeft op de alternatieve operator dan onbeschikbaarheid van de dienst.

355. Het BIPT stelt bovendien vast dat Belgacom in zijn referentieaanbiedingen geen uitgebreide definitie geeft van vermindering van de dienstkwaliteit.
356. Het BIPT is dan ook van mening dat een kwaliteitsvermindering die een representatief deel van de alternatieve operatoren treft, op hetzelfde niveau moet worden gezien als onbeschikbaarheid. Dit type van kwaliteitsvermindering moet dan ook worden opgenomen in de berekening van de KPI met betrekking tot de beschikbaarheid van de IT-systemen.
357. Om een definitief standpunt in te nemen over dit punt vraagt het BIPT aan alle operatoren om criteria voor te stellen om een onderscheid te maken tussen grote kwaliteitsverminderingen die moeten worden opgenomen in de evaluatie van de KPI en kleine kwaliteitsverminderingen waarmee geen rekening moet worden gehouden in de KPI.

#### *Service Impact Flash-berichten (SIF)*

358. Belgacom legt uit dat 'onbeschikbaarheid' aangekondigd door SIF-berichten (*Service Impact Flash*) geenszins de werkelijke onbeschikbaarheid weergeeft, aangezien het SIF-bericht wordt verstuurd zodra bij een alternatieve operator een potentieel probleem wordt geregistreerd, ongeacht de impact van het probleem en zonder dat Belgacom al een analyse heeft uitgevoerd. Bovendien geeft Belgacom aan dat het incident niet wordt afgesloten wanneer het probleem is opgelost, maar pas wanneer de hoofdoorzaak van het probleem is geïdentificeerd. Belgacom voegt er ook aan toe dat de door de alternatieve operatoren gemelde problemen aan de hand van SIF-berichten niet noodzakelijkerwijs betrekking hebben op problemen inzake onbeschikbaarheid of verslechtering. Het BIPT merkt dan ook op dat de SIF-berichten niet representatief zijn voor de werkelijke onbeschikbaarheid en/of verslechtering waarmee de desbetreffende diensten worden geconfronteerd.
359. Het BIPT merkt echter op dat de informatie die via een SIF-bericht wordt verstuurd vaag is, zoals vermeld door het Platform in zijn reactie op de voorafgaande raadpleging van 24 februari 2012. Bij de registratie van een potentieel probleem wordt een *SIF open*-bericht (zie Figuur 15) naar de alternatieve operatoren gestuurd met daarin de volgende informatie: referentie-informatie (ID), het type dienst waarop dit een impact heeft, het type probleem en de registratiedatum. In het bericht van afsluiting – *SIF close* – (zie Figuur 16) staat

soortgelijke informatie vermeld. De informatie die door Belgacom wordt verstrekt over het type probleem blijft onduidelijk. Het type probleem wordt als volgt vermeld: "*Business Critical Service Degraded*" of "*Business Critical Service Unavailable*".

**Probable general outage notified by customer complaint**

<b>Infrastructure Ticket Reference :</b>	4213536
<b>Customer ticket reference :</b>	1837558
<b>Service Type :</b>	LLU inquiry tool
<b>Problem Type :</b>	Business Critical Service Degraded
<b>Start date :</b>	2012-11-21 15:34:30

**Figuur 15. Voorbeeld van een SIF Open-bericht**

**Probable general outage notified by customer complaint**

<b>Infrastructure Ticket Reference :</b>	
<b>Customer ticket reference :</b>	1837558
<b>Service Type :</b>	LLU inquiry tool
<b>Problem Type :</b>	Business Critical Service Degraded
<b>End date :</b>	2012-11-22 07:13:58

**Figuur 16. Voorbeeld van een SIF Close-bericht**

360. Het BIPT is van mening dat deze beschrijvingen te algemeen zijn en dat ze niet voldoende meerwaarde betekenen voor de alternatieve operatoren. Een gedetailleerdere beschrijving van het potentiële probleem, of op zijn minst een samenvatting van het aan Belgacom gemelde probleem, zou de alternatieve operatoren de mogelijkheid bieden om de intern ontvangen informatie en het al aan Belgacom gemelde probleem te verifiëren. Het BIPT vindt bovendien dat een beknopte beschrijving van de door Belgacom ondernomen acties en een inschatting van de duur van de onbeschikbaarheid zouden moeten worden verstrekt indien mogelijk.

Besluit van het BIPT

361. Het BIPT verwerpt het verzoek van Belgacom om de gehele garantie met betrekking tot de beschikbaarheid van de *e-tools* van 4 uur uit te breiden tot 12 uur per maand. Het BIPT vraagt Belgacom daarentegen om in de delen *e-tools availability* in de SLA-bijlagen bij de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 de garantie in verband met de onbeschikbaarheid als volgt aan te passen:

- 361.1. Ten hoogste 4 uur per maand voor alle in Tabel 1 bedoelde *e-tools* samen, met uitzondering van *Open Calendar / Certified Technician*.
- 361.2. Ten hoogste 4 uur per maand voor *Open Calendar / Certified Technician* en beperkt tot maximaal 4 uur per dag.
362. Het BIPT vraagt aan Belgacom om de publicatie van de KPI's inzake de SLA *e-tools availability* aan te passen rekening houdende met de hierboven vermelde nieuwe verplichting.
363. Het BIPT herhaalt zijn verzoek aan alle operatoren om criteria voor te stellen om een onderscheid te maken tussen grote kwaliteitsverminderingen die moeten worden opgenomen in de berekening van de KPI voor de SLA *e-tools Availability* en kleine kwaliteitsverminderingen waarmee geen rekening moet worden gehouden in de KPI. Het BIPT zal hierover een standpunt innemen in het kader van het definitieve besluit.
364. Tot slot vraagt het BIPT aan Belgacom om een voorstel te doen om de SIF-berichten te verbeteren, rekening houdend met het standpunt ingenomen in de voorgaande paragrafen.

## 9.8 ISLA VALIDATE

### Probleemstelling

365. Het besluit van het BIPT van 11 augustus 2011 heeft Belgacom de verplichting opgelegd om de definitie van de *ISLA Validate* aan te passen. Het heeft daarbij 2 tijdslimieten ingevoerd: 30 minuten voor *flowthrough*-orders en 2 werkdagen voor manueel behandelde orders.
366. In zijn beroep tegen het besluit van het BIPT van 11 augustus 2011 heeft Belgacom het té strikte karakter<sup>61</sup> van de tijdslimiet voor de manueel behandelde orders en ook het onduidelijke karakter van de termen *flowthrough* en *manueel behandelde orders* betwist.

### Analyse van het BIPT

367. Tijdens de gesprekken over het beroep heeft Belgacom aan het BIPT zijn capaciteiten toegelicht om de validatie van de bestelorders onder ISLA te

---

<sup>61</sup> De definitie van de *ISLA Validate*, zoals opgelegd door het besluit van 11 augustus 2011, voorziet prestaties van 2 werkdagen voor 100% van de manueel behandelde orders.

behandelen. Belgacom heeft bovendien de wil geuit om de definitie van de *ISLA Validate* te vereenvoudigen en daarbij de verwijzingen naar de termen *flowthrough* en *manueel behandelde orders* te schrappen.

368. Belgacom heeft bijgevolg voorgesteld om de definitie van de ISLA aan te passen op basis van de validatietermijn die effectief op het terrein werd gemeten (zie **Figuur 17**).

[vertrouwelijk]

**Figuur 17. Validatietermijnen (WH) - Bron: Belgacom**

369. Belgacom verbindt er zich toe de volgende SLA-waarden na te leven voor alle orders, met uitzondering van de orders waarvoor een grondige aanpassing van het netwerk vereist is (m.a.w. elke andere wijziging van het netwerk dan een SNA):

Validation Timer	Aantal bestelorders
<b>30 min</b>	50 %
<b>2 werkdagen</b>	95 %
<b>5 werkdagen</b>	100 %

370. Bovendien zal Belgacom om de 6 maanden aan het BIPT de volgende informatie meedelen:

370.1. Het aantal gevallen waarbij de validatietermijn langer is dan 5 werkdagen.

370.2. De mediaanwaarde van de validatietermijn van de orders waarvan deze termijn langer is dan 5 werkdagen.

371. Het BIPT stelt vast dat de effectief op het terrein gemeten validatietermijnen en de definitie van de *ISLA Validate* zoals voorgesteld door Belgacom in dezelfde lijn liggen. Het BIPT is dan ook van mening dat dit voorstel redelijk en in verhouding is.

372. Om dit voorstel aan de alternatieve operatoren voor te leggen, heeft Belgacom deze aanpassing opgenomen in zijn voorstel van 17 februari 2012 (deel *Validation XML Timer* van de bijlagen *Improved SLA Provisioning* van de

referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2). Het BIPT stelt vast dat de aanpassing in overeenstemming is met het voorstel dat werd geformuleerd in paragraaf 369 van dit document en dat er van de alternatieve operatoren hieromtrent geen reactie is gekomen.

### Beslissing

373. Het BIPT aanvaardt het voorstel van Belgacom zoals geformuleerd in paragraaf 369 van dit document en opgenomen in de referentieaanbieding in het deel *Validation XML Timer* van de bijlagen *Improved SLA Provisioning* van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2.

## 10 PRICING & BILLING

### 10.1 VERDUIDELIJING VAN DE FACTURERING VAN ONNODIGE ACTIES BIJ ONGERECHTVAARDIGDE AANVRAGEN

#### Probleemstelling

374. Mobistar begrijpt niet waarom de tarieven voor *wrongful requests* (bv. paragraaf 78 van de bijlage *Basic SLA* van het BRUO-aanbod - versie van 17 februari 2012) en de *useless actions* (bv. paragraaf 79 van de bijlage *Basic SLA* van het BRUO-aanbod - versie van 17 februari 2012) cumulatief zijn<sup>62</sup>:

*78. Belgacom zal aan de begunstigde de vergoeding met betrekking tot de SLA Wrongful Repair Requests (zie Annex H – Price List) factureren indien de fout te wijten is aan Belgacom of wanneer de fout het resultaat is van een abnormaal gebruik van de lijn of van een andere fout van de begunstigde (of van zijn eindklant).*

*79. Indien Belgacom tijdens het herstellingsproces onnodige acties heeft verricht buiten de vraag van de begunstigde, d.w.z. wanneer de eindklant niet op de afspraak aanwezig was of de verstrekte informatie*

---

<sup>62</sup> Vrije vertaling van de paragrafen 78 en 79 van de bijlage *Basic SLA* van het BRUO-aanbod (versie van 17 februari 2012):

*"78. Belgacom will charge the Beneficiary with the fee related to SLA Wrongful Repair Requests (see Annex H- Price List) if the fault is not attributable to Belgacom or if the fault results from the abnormal use of the line or any other Beneficiary - or end user of the Beneficiary - fault.*

*79. In case during the repair process, Belgacom performed useless actions further to Beneficiary's request, i.e. in case of absence of end-user at the appointment, incorrect information provided, Belgacom reserves the right to charge the Beneficiary with the costs of those actions."*

*incorrect was, behoudt Belgacom zich het recht voor om de kosten van deze acties te factureren aan de begunstigde.*

### Analyse

375. Belgacom heeft tijdens de operationele werkgroepen verduidelijkt dat het zich het recht voorbehoudt om nutteloze acties te factureren die niet worden betaald door de vergoeding voor *Wrongful Repair request*. Het BIPT merkt echter op dat de nutteloze acties in kwestie niet uitvoerig worden beschreven in de referentieaanbieding. In zijn reactie van 19 april 2012 heeft Belgacom de volgende vergelijkende tabel verschaft om een idee te geven van de acties die ze eventueel overweegt te factureren.

Prix ou pénalités relatifs au service après vente des accès dégroupés (processus « Repair »)	France Télécom	Belgacom
Signalisation transmise à tort par l'opérateur (Wrongful Repair Request)	125,77 €	104,61 €
Absence du client final lors de l'intervention de réparation	60,00 €	0 €
Pénalité de signalisation abandonnée par l'opérateur	41,00 €	0 €
Pénalité concernant l'absence ou la mauvaise prélocalisation du défaut par l'opérateur.	A l'étude	0 €

376. Het BIPT merkt op dat de kosten in Frankrijk en in België niet op dezelfde manier worden doorberekend. Belgacom toont dan ook niet aan dat de kosten vergelijkbaar zijn. Het BIPT herinnert er bovendien aan dat elke facturering van kosten moet worden goedgekeurd conform paragraaf 545 en 1161 van het besluit van het BIPT van 1 juli 2011.
377. Het BIPT is overigens van mening dat de clause die via paragraaf 79 van de bijlage *Basic SLA* van het BRUO-aanbod (versie van 17 februari 2012) wordt aangevoerd, slechts zou mogen worden aangevoerd onder de volgende voorwaarden:

377.1. de aangerekende kosten waren niet in het kostenmodel opgenomen,

- 377.2. de aangerekende kosten zijn kostengebaseerd,
- 377.3. er kan eenduidig worden erkend dat de verantwoordelijkheid wordt gedragen door de desbetreffende alternatieve operator, door een van zijn onderaannemers of door zijn klant,
- 377.4. de ondernomen acties hadden niet redelijkerwijs vermeden kunnen worden.
378. Het BIPT vraagt aan Belgacom om een voorstel te formuleren tot aanpassing van deze clausule om elk eventueel daaruit voortvloeiend risico op een foutieve interpretatie te vermijden.

#### [Besluit van het BIPT](#)

379. Het BIPT vraagt aan Belgacom om een voorstel te formuleren tot aanpassing van de paragrafen inzake het deel *Wrongful Repair Request* die overeenstemt met de voorwaarden die zijn gesteld in paragraaf 377.

## 10.2 VERBAND TUSSEN DE BESCHRIJVINGEN VAN DE FACTURERING EN DE TERMEN DIE IN DE AANBIEDINGEN WORDEN GEBRUIKT

### [Probleemstelling](#)

380. In een e-mail naar het BIPT op 27 april 2012 heeft Mobistar verduidelijking gevraagd over het verband tussen de beschrijvingen van de facturering die door Belgacom worden gebruikt en de terminologie die wordt gebruikt in de referentieaanbiedingen.

### [Analyse](#)

381. Het BIPT heeft aan Belgacom een tabel met beschrijvingen van de facturering overgemaakt, die het van Mobistar op 27 april 2012 had ontvangen. In deze tabel, waarvan u hierna een fragment ziet, omvat de *Product Codes* en *Descriptions* die Belgacom in zijn facturen gebruikt. Belgacom heeft daarop gereageerd op 1 augustus 2012 en op 6 augustus 2012.

Product code	Description
<b>ATM transport</b>	Rental (Subscription + recurring maintenance)
<b>administrative correction</b>	One time charges
<b>administrative correction</b>	Penalty

<b>ATM transport</b>	Rental (Subscription + recurring maintenance)
<b>Broba 2 ADSL W/V</b>	One time charges
<b>Shared Pair WOV</b>	Rental (Subscription + recurring maintenance)
<b>Shared Pair</b>	Penalty
<b>SNA splicing</b>	One time charges

382. In zijn reactie van 1 augustus 2012 benadrukt Belgacom dat er geen eenduidig verband bestaat tussen de elementen van de tabel die door Mobistar werd verstrekt. Er zijn verschillende aspecten die de prijs van een element bepalen. Zo zijn het product, het type interventie of de factureringsperiode (gedeeltelijk of voor de volledige maand) elementen die het verband kunnen beïnvloeden. Belgacom heeft een tabel verstrekt, waarvan u hierna een fragment ziet.

"Product code"	"Description"	Type interventie	Prijs excl. btw	
			BRxx	WBA
<b>administrative correction</b>	One time charges	Change date	6,59	6,78
<b>administrative correction</b>	One time charges	Cancel Light	6,99	7,20
<b>LP xxxx Kbps</b>	One time charges	One time charges	Depends on SDSL kind of orders: provide new, migrate, SNA, amend, cancel, ...	
<b>ISLA</b>	Rental (Subscription + recurring maintenance)	Rental	7,11	

383. Op 6 augustus 2012 heeft Belgacom in detail toegelicht dat het type interventie wordt vermeld voor elke interventie en dat de bedragen per CID uitvoerig beschreven worden. Bovendien ontvangen de alternatieve operatoren een gedetailleerde versie van de factuur. Ze kunnen dus zien voor welke lijn het bedrag geldt.

384. Het BIPT merkt op dat de operator het kostenelement in de referentieaanbieding kan identificeren dankzij de combinatie van de *Product Code*, de *Description* en het type interventie. Het BIPT is dus van mening dat er voldoende informatie is om de werkelijk gefactureerde prijzen te kunnen vergelijken met de prijzen zoals voorzien in de referentieaanbiedingen.

### Besluit van het BIPT

385. Op basis van de informatie waarover het beschikt, is het BIPT van mening dat er op dit punt geen besluit genomen moet worden.

### **10.3 VERGOEDINGEN VOOR VERANDERING VAN DATUM EN ANNULERING VAN BESTELLING NA WIJZIGING VAN DE BESTELORDER DOOR BELGACOM**

#### Probleemstelling

386. In zijn reactie op de raadpleging van 23 juli 2012 zegt EDPnet dat een aanvraag tot verandering van datum niet gefactureerd zou mogen worden als Belgacom de datum eenzijdig wijzigt:

386.1. in *provisioning*, door middel van of na de VALIDATE XML

386.2. in *repair*, tijdens of na de bevestiging van de afspraak

387. EDPnet is bovendien van mening dat elke aanvraag tot annulering na elke actie die eenzijdig wordt ondernomen door Belgacom niet op dezelfde manier gefactureerd zou mogen worden als een aanvraag tot verandering van datum (bv. na een *overrule*, zie deel 6.1).

#### Analyse van het BIPT

388. Via het systeem *Open Calendar* kan de alternatieve operator bijvoorbeeld nagaan of er een *overrule* of een SNA nodig is alvorens de bestelling te bevestigen (technisch gezien ligt de grens bij de query *getTimeSlots*; elke order die wordt geannuleerd voor deze query wordt niet gefactureerd). Dit betekent dat elke bestelling waarvoor een alternatieve operator de kosten van installatie met bezoek niet wil betalen, kosteloos geannuleerd kan worden via dit systeem. Zo hebben de alternatieve operatoren de keuze om al dan niet in te gaan op de vraag van hun klant om een breedbandservice te verlenen. Bovendien biedt de procedure *SNA Not Allowed* de alternatieve operator de garantie dat de order kosteloos geannuleerd wordt als er een SNA vastgesteld wordt.

389. In zijn reactie op het ontwerpbesluit van 9 november 2010 met betrekking tot de herziening van de referentieaanbiedingen betreffende de invoering van de projecten *Open Calendar* en *Certified Technician* had Belgacom verduidelijkt dat het systeem *Open Calendar* slechts in ongeveer 90% van de gevallen een betrouwbaar antwoord kon geven binnen de gegarandeerde responstijd van ongeveer 2 minuten. Er bleef dus een zeker risico bestaan dat Belgacom de datum moet wijzigen bij het versturen van het bericht VALIDATE XML, zelfs in het kader

van het systeem *Open Calendar*. Op 26 november 2012 heeft Belgacom het BIPT laten weten dat, na belangrijke wijzigingen aan *Open Calendar*, het betrouwbaarheidspercentage van de evaluatie van de werkorders 98,8% bedraagt voor de voorbije 12 maanden. Het percentage van herplanning van bestelorders nadat de bestelling werd geplaatst, ligt dus vrij laag.

390. In zijn besluit van 11 augustus 2011 volgend op het ontwerpbesluit van 9 november 2010 heeft het BIPT Belgacom verplicht om gratis een wijziging toe te kennen van de installatiedatum van een ISLA-order aangevraagd door een alternatieve operator als reactie op een wijziging van datum doorgevoerd door Belgacom aan de hand van het bericht VALIDATE XML.
391. Het besluit van 11 augustus 2011 gaf Belgacom ook het recht om de SLA *Slot Availability* uit te breiden, maar met de verduidelijking dat elke eenzijdige verandering van datum door Belgacom na validatie van de bestelling enkel kon gebeuren mits betaling van een compensatie gelijk aan de vergoeding *Change Date Fee*. Het BIPT benadrukt echter dat het project *Remapping Phase III* een verduidelijking vereist van het besluit van 11 augustus 2011. Voortaan zal Belgacom in het kader van het project *Remapping* immers niet langer eenzijdig een verandering van de installatiedatum vragen: als de datum gewijzigd moet worden, ontvangt de alternatieve operator een bericht HOLD XML, waarin hij gevraagd wordt om de installatiedatum te wijzigen. Het besluit van het BIPT van 11 augustus 2011 moet dus worden uitgebreid tot de gevallen die voortvloeien uit het *Remapping*-project, d.w.z. de gevallen waarin Belgacom eenzijdig (d.w.z. als deze vraag niet voortvloeit uit een formele aanvraag door de alternatieve operator of een indirecte actie van de alternatieve operator of zijn klant, bv. als de klant afwezig is) een bericht HOLD XML naar de alternatieve operator stuurt met de vraag om de installatiedatum te wijzigen. Het voorstel van Belgacom van 17 september 2012 bepaalt reeds dat veranderingen van datum als gevolg van een gemiste afspraak door de technicus van Belgacom niet gefactureerd zullen worden. Op 29 november 2012 heeft Belgacom bovendien aan het BIPT verzekerd dat het “na de invoering van fase 3 van het *Remapping*-project, de alternatieve operatoren niet eenzijdig een bericht HOLD XML zal sturen zonder nieuwe datum” (vrije vertaling). Belgacom verduidelijkt echter dat er “geen 100% garantie gegeven kan worden omdat een menselijke verwerkingsfout nooit uitgesloten kan worden” (vrije vertaling). Op basis van de verstrekte informatie is het BIPT van mening dat het probleem marginaal genoeg is om geen aanpassing van de referentieaanbieding noodzakelijk te maken. Als de alternatieve operatoren dergelijke gevallen vaststellen, vraagt het BIPT wel aan Belgacom om rekening te houden met zijn bovenstaande standpunt.

392. Het BIPT is van mening dat, naar aanleiding van de door Belgacom verstrekte gegevens, het systeem *Open Calendar* en de procedure *SNA Not Allowed* de alternatieve operator toelaten om vrij te kiezen en de order kosteloos te annuleren alvorens de definitieve bestelling te plaatsen (of als de SNA wordt vastgesteld in het geval van het proces *SNA Not Allowed*). Het BIPT merkt trouwens op dat het hoge betrouwbaarheidspercentage van het systeem *Open Calendar* bij de evaluatie van de werkorders toelaat om de alternatieve operator garanties te bieden voor een vrij beperkt aantal gevallen dat herplanning vereist. Het besluit van het BIPT van 11 augustus 2011 geeft overigens een bijkomende garantie in het geval van de ISLA's. Tot slot heeft Belgacom verzekerd dat er zich geen situaties meer zullen voordoen waarbij Belgacom eenzijdig een verandering van de installatiedatum vraagt, met uitzondering van de gevallen waarbij technici hun afspraak hebben gemist. In dit laatste geval voorziet de referentieaanbieding al de mogelijkheid om de datum gratis te wijzigen. Er is dus geen reden om op dit vlak nieuwe verplichtingen op te leggen.
393. Wat het *repair*proces betreft, biedt de operator aan de hand van de tool *e-TS* een of twee *timeslots*. Volgens de informatie waarover het BIPT beschikt, stelt Belgacom een nieuwe datum voor als het de prestatie niet kan uitvoeren binnen de gevraagde *timeslot*. De alternatieve operator kan een tegenvoorstel doen. Dit tegenvoorstel wordt niet gefactureerd. De referentieaanbieding voorziet hiervoor trouwens geen tarief. Aan het *repair*proces moeten dus geen wijzigingen worden aangebracht. Tijdens de werkgroep van 25 oktober 2012 (OWG/1205) heeft Belgacom bevestigd dat veranderingen van datum in het kader van *repair*interventies niet gefactureerd worden.

#### [Besluit van het BIPT](#)

394. Op basis van de informatie waarover het momenteel beschikt, is het BIPT van mening dat er op dit punt geen besluit genomen moet worden.

### 10.4 VERGOEDING VOOR ONNODIG BEZOEK VAN DE TECHNICUS BIJ DE EINDKLANT

#### [Probleemstelling](#)

395. In zijn voorstel tot aanpassing van de referentieaanbiedingen van 17 september 2012 in het kader van de invoering van het project *Remapping Phase III* heeft Belgacom een nieuw type van vergoeding ingevoerd voor een onnodig bezoek zonder verplaatsing van de technicus (d.w.z. na telefonisch contact met de klant) voor een bedrag van € 13,71. Belgacom heeft bovendien de vergoeding aangepast voor een onnodig bezoek met verplaatsing van de technicus. Belgacom heeft deze vergoeding verhoogd tot een bedrag van € 62,07 door zich te beroepen op een

groot verschil tussen de reële kosten gedragen door Belgacom bij een onnodig bezoek en de kostprijs van € 20,59 die eerder werd goedgekeurd door het BIPT.

#### Analyse van het BIPT

396. Het onderscheid tussen de vergoedingen voor een onnodig bezoek met verplaatsing en een onnodig bezoek zonder verplaatsing van de technicus werd voorgesteld door Belgacom in het kader van de diverse vergaderingen van de operationele werkgroep<sup>63</sup> over het project *Remapping*. De alternatieve operatoren hadden hierover geen opmerkingen. Het voorgestelde onderscheid mag dus worden ingevoerd.
397. Wat de herziening betreft van het tarief voor een onnodig bezoek met verplaatsing en de invoering van een tarief voor een onnodig bezoek zonder verplaatsing benadrukt het BIPT dat alle *one-time fees* van de verschillende referentie-aanbiedingen herzien worden in het kader van het dossier over de herziening van het kostenmodel. Het BIPT vindt het dan ook niet opportuun om deze tarieven goed te keuren in het kader van dit besluit omdat dit enkel de operationele aspecten behandelt en niet de vastlegging van de tarieven. Het BIPT vraagt Belgacom om een voorstel te formuleren in het kader van het dossier over de herziening van het kostenmodel.
398. Het BIPT is dus van mening dat het in deze fase wenselijk is om de prijs van € 20,59 te behouden voor beide types van vergoedingen voor een onnodig bezoek tot het BIPT een kwantitatief besluit genomen heeft in het kader van het dossier over de herziening van het kostenmodel.

#### Besluit van het BIPT

399. Het BIPT keurt het voorstel goed om een onderscheid te maken tussen de vergoedingen voor onnodige bezoeken. Het BIPT vraagt echter aan Belgacom om beide tarieven voorlopig vast te leggen op het bedrag van € 20,59, dat nu geldt.

### **10.5 COMPENSATIES TOTAL PROVISIONING TIMER EN DUE DATE RESPECTED**

#### Probleemstelling

400. In zijn reactie op de voorafgaande raadpleging van 23 juli 2012 zegt EDPnet dat de compensatielimit van € 120 voor *Total Provisioning Timer* geschrapt moet

---

<sup>63</sup> Operationele werkgroepen OWG/1102 (30 juni 2011), OWG/1105 (22 september 2011), OWG/1106 (20 januari 2012), OWG/1202 (29 maart 2012) en OWG/1204 (28 juni 2012).

worden omdat die elke stimulans voor Belgacom wegneemt. EDPnet is van mening dat de compensatie berekend zou moeten worden op basis van de *Due Date* zoals goedgekeurd door Belgacom en niet op basis van de fictieve *Due Date* op basis van de SLA aan 95%.

#### Analyse van het BIPT

401. De compensatie zoals bedoeld door EDPnet wordt gebruikt in het kader van het MTS-systeem. Dit systeem om bestellingen op te nemen zal op termijn worden vervangen door het systeem *Open Calendar*, dat de alternatieve operatoren meer flexibiliteit biedt om afspraken te maken en betere informatie verschaft aan de operatoren over de uit te voeren taken (bv. met het systeem kunnen ze nagaan of een interventie bij de eindklant nodig is). Er werd een specifiek mechanisme van SLA's en compensaties uitgewerkt voor bestelorders doorgegeven via het systeem *Open Calendar*.
402. Het BIPT herhaalt dat Belgacom het oude MTS-systeem niet mag afzwakken zolang het BIPT hierover geen beslissing heeft genomen. Gezien de achterstand opgelopen door de alternatieve operatoren bij de invoering van het systeem *Open Calendar* is het BIPT er echter niet tegen gekant dat de alternatieve operatoren gestimuleerd worden om naar dit systeem over te stappen. Het BIPT is er trouwens voorstander van om in de eerste plaats verbeteringen aan te brengen aan het meest efficiënte systeem, namelijk *Open Calendar*, conform het evenredigheidsbeginsel.
403. Het BIPT is dan ook niet gekant tegen het behoud van de compensatielimiet voor de SLA *Total Provisioning Timer* zoals voorgesteld door Belgacom omdat deze limiet bedoeld is als stimulans.
404. Tegelijk stelt het BIPT vast dat het systeem van SLA's ingevoerd in het kader van het systeem *Open Calendar* twee verschillende compensaties voorziet. Er wordt een forfaitaire compensatie van € 20 toegekend aan de alternatieve operator per gemiste afspraak en er wordt een forfaitaire compensatie van € 5 toegekend aan de alternatieve operator per niet-nageleefde *Due Date*.
405. Het BIPT stelt dan ook vast dat de compensaties toegekend aan de alternatieve operator bij niet-naleving van de *Due Date* deze laatste geenszins stimuleren om over te stappen naar het systeem *Open Calendar*, vooral gezien het heel lage bedrag dat wordt toegekend, maar ook gezien het forfaitaire karakter van deze compensatie. Want ongeacht de vertraging die de alternatieve operator oploopt bij de naleving van deze *Due Date*, het bedrag van de compensatie ligt vast.

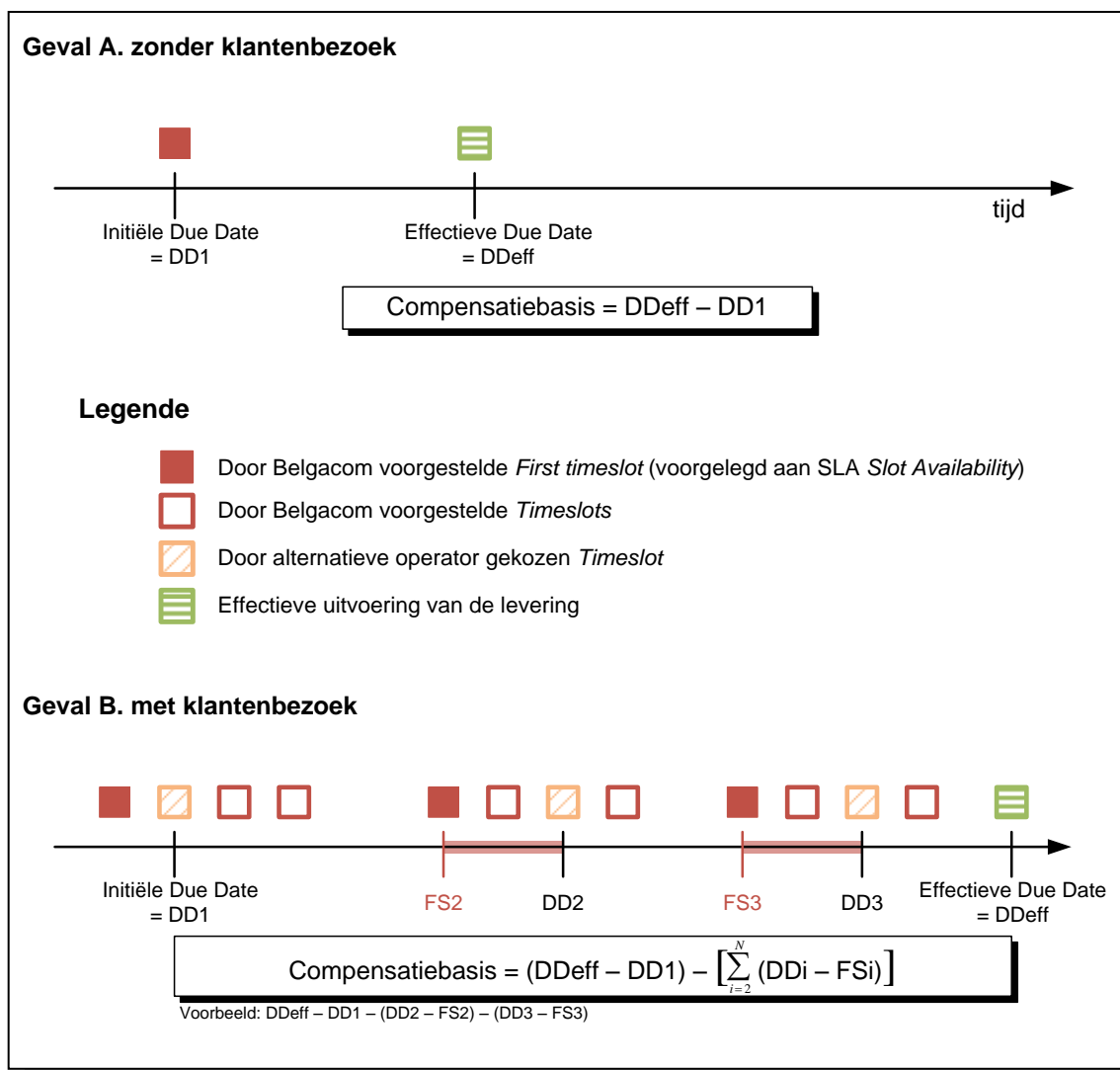
406. In tegenstelling tot de impact van een gemiste afspraak door een specifiek (non-) event in de tijd heeft de impact van de niet-naleving van de *Due Date* een impact in verhouding tot de tijd. Bij een gemiste afspraak wordt de impact geleden door de klant namelijk vertaald in een onnodig opgenomen verlofdag bijvoorbeeld. Niet-naleving van de *Due Date* betekent dat de klant pas een zekere tijd na de aanvankelijk geplande datum gebruik zal kunnen maken van de dienst.
407. Het BIPT is van mening dat de compensatie voor niet-naleving van de *Due Date* dus gekoppeld zou moeten worden aan de vertraging opgelopen door de alternatieve operator bij de levering van de bestelling<sup>64</sup>, rekening houdend met de specifieke kenmerken van het systeem *Open Calendar*, dat de alternatieve operator namelijk toelaat om samen met zijn klant een datum te kiezen. Als Belgacom de *Due Date* niet is nagekomen, dan moet de alternatieve operator dus aanspraak kunnen maken op een compensatie die in verhouding staat tot de vertraging in de levering van de bestelling, na aftrek van de verlenging van de termijn die bewust gekozen werd door de eindklant of de alternatieve operator om een afspraak te maken op de datum die hen past.
408. Het BIPT is van mening dat er een compensatie voor niet-naleving van de *Due Date* gelijk aan € 10 per werkdag, conform de compensatie *Total Provisioning Timer* die nu geldt, ingevoerd moet worden. Het BIPT is bovendien van mening dat de regel voor de berekening van deze compensatie deze doelstelling moet nastreven:

*De berekening van de compensatie voor niet-naleving van de Due Date is gebaseerd op het tijdsverschil tussen de effectieve uitvoering van de bestelling en de aanvankelijk door Belgacom geplande en goedgekeurde datum, na aftrek, indien van toepassing, van de verlengingen toe te schrijven aan de alternatieve operator door de keuze van een timeslot na het eerste timeslot zoals voorgesteld door Belgacom voor elke nieuwe te plannen interventie.*

409. In de praktijk wordt de berekening van de tijdelijke compensatiebasis als volgt weergegeven:

---

<sup>64</sup> Deze logica wordt trouwens toegepast in de geldende referentieaanbiedingen.



**Figuur 18. Illustratie van de berekening van de compensatie Due Date Not Respected**

410. De compensatie wordt dus als volgt geëvalueerd:

$$\text{Compensatie} = (\text{tijdelijke}) \text{ compensatiebasis in dagen} \times \text{€ } 10/\text{dag}$$

411. Het BIPT rechtvaardigt de aanpassing van deze compensatieregel als volgt:

- 411.1. De impact van de niet-naleving van de *Due Date* voor de alternatieve operator is evenredig met de vertraging opgelopen bij de levering.
- 411.2. Belgacom kan niet gestraft worden voor het feit dat de alternatieve operator of zijn klant een later *slot* kiezen dan het eerste slot voorgesteld door Belgacom.

- 411.3. De aanpassing van de compensaties is bedoeld als stimulans voor de operatoren om over te stappen naar het systeem *Open Calendar* door dezelfde voorwaarden te bieden als het MTS-systeem op het vlak van compensaties.
- 411.4. De alternatieve operatoren beschikken over de nodige gegevens om deze compensatie te berekenen in het SLA-rapport zoals voorzien in de referentieaanbiedingen.

#### Besluit van het BIPT

412. Het BIPT verzoekt Belgacom om de bijlagen *SLA* en de bijlagen *Pricing & Billing* van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 als volgt aan te passen:
- 412.1. De compensatie voor niet-naleving van de *Due Date* wordt vastgelegd op € 10 per werkdag.
- 412.2. De tijdelijke basis gebruikt om de compensatie te berekenen geeft het tijdsverschil weer tussen de effectieve uitvoering van de bestelling en de aanvankelijk gekozen *Due Date*, na aftrek van verlengingen van de termijn toe te schrijven aan de alternatieve operator door de keuze van een *slot* na het eerste *slot* voorgesteld door Belgacom.

## 10.6 OMZETTINGSKOSTEN PSTN/ISDN

### Probleemstelling

413. Er wordt een vergoeding van € 35 aangerekend aan de alternatieve operator als er een omzetting van de spraaktechnologie (PSTN/ISDN) wordt uitgevoerd. De facturatie van deze omzetting druist in tegen paragraaf 520 van het besluit van het BIPT van 11 augustus 2011 met betrekking tot de herziening van de referentieaanbiedingen, die bepaalt:

*Het BIPT meent dus dat de alternatieve operatoren niet moeten bijdragen tot een vergoeding voor een omzetting van de spraakdienst van een bepaalde lijn wanneer zij daar niet rechtstreeks verantwoordelijk voor zijn. Belgacom heeft dus niet het recht om aan de alternatieve operatoren een compensatie te vragen wanneer de omzetting het resultaat is van een actie ingezet door de klant zonder winst voor de alternatieve operator of wanneer ze voortvloeit uit de activering van een spraakdienst ten voordele van Belgacom.*

### Analyse van het BIPT

414. In zijn besluit van 11 augustus 2011 met betrekking tot de herziening van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA, WBA VDSL2 en BROTSOLL heeft het BIPT te kennen gegeven dat de kosten gedragen zouden moeten worden door de partij die verantwoordelijk is voor de omzetting, wat leidt tot de wijziging van de voorwaarden betreffende de omzettingskosten. Bijgevolg, als de omzetting van een product gebeurt op initiatief van de eindklant, dan moet de operator met wie de klant een contract heeft ondertekend voor dit product de gevolgen van de acties van zijn klant dragen.
415. Conform paragraaf 520 van het besluit van 11 augustus 2011 is het BIPT van mening dat de kosten voor de omzetting PSTN/ISDN alleen gefactureerd mogen worden aan de alternatieve operatoren als deze omzetting gebeurt na een aanvraag van de alternatieve operator om het telefoonnummer over te dragen.

### Besluit van het BIPT

416. Het BIPT vraagt aan Belgacom om de vergoeding voor de omzetting PSTN/ISDN aan te passen in de bijlagen *Pricing, Compensations & Billing* van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 door te verduidelijken dat die alleen van toepassing is als die indirect aangevraagd wordt door de alternatieve operator via een aanvraag om het nummer over te dragen.

## **11 BESLISSING**

417. Belgacom moet dit besluit uitvoeren binnen de 2 maanden na de publicatie ervan op de website van het BIPT, behalve wat de bepalingen betreft waarvoor dit besluit uitdrukkelijk in een andere termijn voorziet.
418. Ook zal Belgacom 2 maanden na de publicatie van dit besluit aan het BIPT een voorstel tot aanpassing van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 moeten voorleggen waarin rekening wordt gehouden met de besluiten die in dit document zijn genomen, zelfs wanneer deze besluiten expliciet voorzien in een herziening van de IT-systemen (*IT release*) op een latere datum.
419. **De originele verwijzingen** naar de referentieaanbiedingen (paragrafen, secties, bijlagen) vermeld door de operatoren tijdens voorafgaande raadplegingen **zijn behouden en uitdrukkelijk vermeld** in dit document omwille van de administratieve vereenvoudiging. De besluiten genomen onder de titels "Besluit van het BIPT" blijven echter van toepassing mits deze originele verwijzingen worden omgezet in de laatste versies van de bijlagen bij de

referentieaanbiedingen zoals overgenomen in Bijlage E van dit document (geconsolideerde versie).

420. Zoals artikel 59, § 5, eerste lid van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie ten slotte voorschrijft, moeten de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 zoals gewijzigd door Belgacom om zich te voegen naar dit besluit, door het BIPT worden goedgekeurd voordat ze gepubliceerd worden.

## 12 BEROEPSMOGELIJKHEDEN

421. Overeenkomstig de wet van 17 januari 2003 betreffende de rechtsmiddelen en de geschillenbehandeling naar aanleiding van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector hebt u de mogelijkheid om beroep in te stellen bij het hof van beroep van Brussel, Poelaertplein 1, B-1000 Brussel. Overeenkomstig de wet van 17 januari 2003 betreffende de rechtsmiddelen en de geschillenbehandeling naar aanleiding van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector hebt u de mogelijkheid om beroep in te stellen bij het hof van beroep van Brussel, Poelaertplein 1, B-1000 Brussel.
422. 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 het door de griffie van de rechtbank betekende verzoekschrift op zijn website. Elke belanghebbende partij kan in de zaak tussenkomen binnen dertig dagen na deze publicatie.

**Axel Desmedt**  
Membre du Conseil

**Charles Cuvelliez**  
Membre du Conseil

**Catherine Rutten**  
Membre du Conseil

**Luc Hindryckx**  
Président du Conseil

## BIJLAGE A. VERBINTENIS VAN BELGACOM I.V.M. DE VERBETERING VAN DE REFERENTIEAANBIEDINGEN TEN OPZICHTE VAN DE VERSIE DIE VOOR RAADPLEGGING IS VOORGELEGD

### A.1. NAAR AANLEIDING VAN HET VERZOEK VAN HET BIPT VAN 18 SEPTEMBER 2012

423. Op 18 september heeft het BIPT aan Belgacom gevraagd om bijkomende wijzigingen door te voeren in de referentieaanbiedingen (versies van juli 2012). Belgacom heeft zich ertoe verbonden de volgende aanpassingen door te voeren.
424. Het BIPT benadrukt dat deze aanpassingen ook doorgevoerd zullen worden in de bijlagen bij de referentieaanbiedingen BRUO en BROBA.

#### [WBA VDSL2 Bijlage 4 Basic SLA](#)

425. **Deel 5:** Belgacom verbindt zich ertoe om het glossarium uit te breiden, met name met de volgende definities (*receipt of order, closure date, actual completion date, ready for service date, due dates, out of window time ...*).
426. **Paragraaf 42:** Het BIPT is van mening dat deze definitie het mogelijk moet maken om de twee punten in de tijd te bepalen waarmee de definitie geëvalueerd kan worden. Belgacom verbindt zich ertoe om de definitie te verbeteren.
427. **Paragraaf 101:** Belgacom verbindt zich ertoe om de referenties te verbeteren door een expliciete link te leggen.
428. **Deel 6.3.1:** Belgacom verbindt zich ertoe om de structuur met 4 onderdelen te gebruiken voor de definitie van de SLA's.
429. **Paragraaf 140:** Belgacom verbindt zich ertoe om de figuur van het voorbeeld te veralgemenen op basis van paragraaf 124.

#### [WBA VDSL2 Bijlage 4A ISLA Repair](#)

430. **Paragraaf 39:** Belgacom verbindt zich ertoe om de structuur met 4 onderdelen te gebruiken voor de definitie van de SLA's.
431. **Paragraaf 39:** Belgacom verbindt zich ertoe om een voorbeeld toe te voegen om de berekening van de compensatie *ISLA Repair* te illustreren.

## A.2. NAAR AANLEIDING VAN DE BESPREKINGEN TIJDENS DE WERKGROEP VAN 25 OKTOBER 2012 (OWG/1205)

432. Na de besprekingen tussen Belgacom en de alternatieve operatoren tijdens de OWG/1205 van 25 oktober 2012 heeft het BIPT aan Belgacom gevraagd om aan te geven welke wijzigingen het wil doorvoeren in de referentieaanbiedingen.
433. Het BIPT benadrukt dat de verwijzingen naar de onderstaande paragrafen en delen bij wijze van voorbeeld worden gegeven. Het BIPT verzoekt Belgacom om de coherentie te garanderen tussen de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2.

### A.2.1 Versies van de referentieaanbiedingen van 6, 12 en 17 juli 2012

#### Algemeen

434. Belgacom gaat akkoord om alle referentieaanbiedingen aan te passen door alleen de termen *beneficiary* en *end-user* te gebruiken en in het algemene voorwoord bij de bijlage *General terms and conditions* te vermelden dat elke alternatieve operator zijn wholesalediensten kan doorverkopen aan een andere operator.

#### Bijlagen Pricing, Billing & Compensations

435. Belgacom gaat akkoord om paragraaf 1 en 2 van de aanbieding BRUO te schrappen.
436. Belgacom gaat akkoord om paragraaf 79, 112 en 103 van respectievelijk de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 als volgt te wijzigen: "*Belgacom will charge the Beneficiary with the fee related to Wrongful Repair Requests (see above) if the fault is not attributable to Belgacom or Belgacom's third party*".
437. Paragraaf 13 van de aanbieding BROBA die verwijst naar het vonnis van de rechtbank wordt geschrapt. Er wordt een algemene clausule toegevoegd aan de bijlage *General terms and conditions*.
438. Belgacom gaat akkoord om de *ISLA Provisioning* te factureren per *order* en niet per klantbezoek. Belgacom zal de betrokken paragrafen aanpassen.
439. Belgacom gaat akkoord om in de bijlagen *Planning & Operations* een algemene definitie op te nemen van de *useless actions* voor *provisioning* en *repair*, maar is van mening dat, om redenen van transparantie, in de bijlage *Pricing, Billing &*

*Compensations* expliciet alle gevallen vermeld moeten blijven worden die gefactureerd kunnen worden.

440. Belgacom gaat akkoord om de gebruikte methode voor de berekening van de *Dedicated VLANs* toe te lichten, zoals dat gebeurt voor de *Shared VLAN* (zie bijvoorbeeld deel 1.2.1 van de aanbieding WBA VDSL2).
441. Belgacom gaat akkoord om de links met verwijzingen naar de andere documenten van de referentieaanbieding te verbeteren door de titels van de delen te vermelden, maar niet de nummers, en dit om problemen met de synchronisatie van de aanbiedingen bij latere herzieningen te vermijden.

#### [Bijlagen Planning & Operations](#)

442. Belgacom gaat akkoord om te verduidelijken (zie bv. paragraaf 91 van de aanbieding WBA VDSL2) dat de vergoeding voor standaardactivatie gefactureerd wordt als een aanvraag tot *rush provisioning* niet uitgevoerd kon worden door Belgacom.

#### [Bijlagen Basic SLA](#)

443. Belgacom meldt dat de term “*may use*” zoals gebruikt in paragraaf 85 van de referentieaanbieding WBA VDSL2 vervangen moet worden door “*will use*”.
444. Belgacom gaat akkoord om deel 6.2.1.1 toe te lichten door te vermelden dat het probleem niet ligt in het deel “*high bandwidth*”, maar wel op de “*end-user line*”.
445. Belgacom gaat akkoord om de definitie van “*derden*” toe te lichten, met name om deel 6.2.4 van de aanbieding WBA VDSL2 te verduidelijken door een onderscheid te maken tussen de 3 types van derden die over het algemeen kunnen tussenkomen in de verrichtingen: derde van de alternatieve operator, derde van Belgacom en onafhankelijke derde (bv. gemeente).
446. Belgacom meldt dat het zich baseert op de *timestamp* van XML IN (MTS) of *ReserveTimeslot* (OC) om de ontvangst van de order te bepalen (*receipt of order*). Belgacom is bereid dit punt te verduidelijken in de referentieaanbiedingen. Belgacom geeft overigens aan dat de term “*correct*” in de definitie “*receipt of correct order*” geschrapt zal moeten worden omdat bij de berekening van de KPI rekening wordt gehouden met VALIDATE en REJECT XML.

Improved SLA

447. Om de “*complete information set*” te verduidelijken, met name in paragraaf 25 van de aanbieding WBA VDSL2, stelt Belgacom voor om te verwijzen naar het betrokken deel van de bijlage *Planning & Operations*.

A.2.2 **Versie van de referentieaanbiedingen van 17 september 2012 (*remapping*)**

SLA

448. Belgacom gaat akkoord om de term “*for example*” te schrappen, met name in deel 6.1.4 en 6.2.4 van bijlage 4 van de referentieaanbieding WBA VDSL2 en om de lijst aan te vullen (bv. *stop clock* bij afwezigheid van de eindklant).

**BIJLAGE B. VERGELIJKENDE TABEL VAN DE BESLUITEN BRXX 2010 EN 2012**

449. In de volgende tabel staan de delen van het besluit van 11 augustus 2011 (hierna “BRxx 2010” genoemd) die gewijzigd werden aan de hand van de delen “besluit” in dit document (hierna “BRxx 2012” genoemd).

450. *[In te vullen na de nationale raadpleging]*

**BIJLAGE C. SYNTHESE VAN DE REACTIES**

451. *[In te vullen na de nationale raadpleging]*

## BIJLAGE D. LETTERWOORDEN EN AFKORTINGEN

## A

<b>ADSL</b>	Asymmetric Digital Subscriber Line
<b>ASAM</b>	ATM Subscriber Access Multiplexer ( <i>ATM DSL Access Mutliplexer</i> )
<b>ATM</b>	Asynchronous Transfer Mode

## B

<b>B2B</b>	Business-to-Business
<b>B2C</b>	Business-to-Consumer
<b>BAS / BRAS</b>	Broadband (Remote) Access Server
<b>BBN</b>	Backbone Network
<b>BROBA</b>	Belgacom Reference Offer Bitstream Access
<b>BROTSoLL</b>	Belgacom Reference Offer for Terminating Segments of Leased Lines
<b>BRUO</b>	Belgacom Reference Unbundling Offer
<b>BRxx</b>	BRUO, BROBA, WBA VDSL2
<b>BW</b>	Bandwidth

## C

<b>CBR</b>	Constant Bit Rate (ATM)
<b>CPE</b>	Customer Premises Equipment (vaak <i>modem</i> genoemd)
<b>CSA</b>	Hoge Raad voor de audiovisuele media ( <i>regulator van de audiovisuele media van de Franse Gemeenschap in België</i> )

## D

<b>DHCP</b>	Dynamic Host Configuration Protocol
<b>DSL</b>	Digital Subscriber Line
<b>DSLAM</b>	Digital Subscriber Line Access Multiplexer
<b>DWDM</b>	Dense Wavelength Division Multiplexing
<b>DN</b>	Dial Number ( <i>telefoonnummer</i> )

## E

<b>E2E</b>	End-to-End
<b>ERG</b>	European Regulators Group (Groep van de Europese regulators)
<b>ETH</b>	Ethernet
<b>ETSI</b>	European Telecommunications Standards Institute

## F

<b>FAC</b>	Fixed Access Carriers (organisatie)
<b>FTTB</b>	Fibre To The Building
<b>FTTC</b>	Fibre To The Curb / Cabinet
<b>FTTH</b>	Fiber To The Home
<b>FTTN</b>	Fiber To The Node

**G**

<b>GE</b>	Gigabit Ethernet
<b>ERG</b>	Groep van de Europese regulatoren (ERG)

**I**

<b>IEEE</b>	Institute of Electrical and Electronics Engineers
<b>IP</b>	Internet Protocol
<b>IRG</b>	Independent Regulators Group
<b>ISAM</b>	Intelligent Services Access Manager
<b>ISDN</b>	Integrated Services Digital Network
<b>ISP</b>	Internet Service Provider
<b>ITU</b>	Internationale Telecommunicatie Unie

**K**

<b>Kbps</b>	kilobits per second
<b>KVD</b>	Kabelverdeler

**L**

<b>LAN</b>	Local Area Network
<b>LDC</b>	Local Distribution Center
<b>LEX</b>	Local Exchange <i>(Belgacom-gebouw waarin de interconnectie plaatsvindt tussen het lokale netwerk en het Backbone Network)</i>
<b>LL</b>	Leased Line
<b>Ontbundeling van het aansluitnet</b>	Local Loop Unbundling <i>(ontbundeling van het aansluitnetwerk)</i>

**M**

<b>MAC</b>	Media Access Control
<b>Mbps</b>	Megabits per second
<b>MDF</b>	Main Distribution Frame <i>(verdeler die zich in de LEX bevindt en waarop het aansluitnetwerk uitkomt)</i>
<b>MPLS</b>	Multi-Protocol Label Switching <i>(netwerkprotocol via pakketschakeling, doorgaans gebruikt in Ethernet/IP-netwerken)</i>

**N**

<b>NGA</b>	Next Generation Access
<b>NGN</b>	Next Generation Network
<b>NTP</b>	Network Termination Point <i>(verwijst doorgaans naar de Belgacom-aansluitdoos die bij de eindklant is geïnstalleerd)</i>

**O**

<b>OAM</b>	Operations, Administration, and Maintenance
<b>ODF</b>	Optical Distribution Frame
<b>OLO</b>	Other Licensed Operator <i>(alternatieve operator)</i>
<b>OSS</b>	Operational Support System

**P**

<b>PCR</b>	Peak Cell Rate
<b>P2P</b>	Point-to-Point Telecommunication
<b>POI</b>	Point of Interconnection
<b>PON</b>	Passive Optical Network
<b>PoP</b>	Point of Presence
<b>POTS</b>	Plain Old Telephone Network
<b>PPP</b>	Point-to-Point Protocol
<b>PSTN</b>	Public Switched Telephone Network
<b>PTP</b>	Point to Point Network

**R**

<b>RC</b>	Raw Copper <i>(soort van BRUO-verbinding. De alternatieve operator is de enige gebruiker van het koperpaar in tegenstelling tot het type Shared Pair)</i>
<b>ReADSL</b>	Reach Extended ADSL
<b>ROP</b>	Remote Optical Platform

**S**

<b>SC</b>	Street Cabinet (KVD)
<b>SCR</b>	Sustainable Cell Rate
<b>SDH</b>	Synchronous Digital Hierarchy
<b>SDSL</b>	Symmetric DSL
<b>SELT</b>	Single-Ended Line Testing for DSL lines
<b>SLU / SLLU</b>	Sub-Loop (Local) unbundling
<b>SP</b>	Shared Pair <i>(soort van BRUO-verbinding. De alternatieve operator exploiteert de bovenste frequentieband voor de datadienst en Belgacom exploiteert de onderste frequentieband voor de spraakdienst)</i>
<b>STM</b>	Synchronous Transport Module (ATM)

**U**

<b>UBR</b>	Unspecified Bit Rate
<b>UIT</b>	Internationale Telecommunicatie Unie

**V**

<b>VBR</b>	Variable Bit Rate
<b>VBR-nrt</b>	Variable Bit Rate non real-time
<b>VBR-rt</b>	Variable Bit Rate real time
<b>VC</b>	Virtual Circuit Virtual Connection
<b>VDSL</b>	Very High Rate DSL
<b>VLAN</b>	Virtual LAN
<b>VPLS</b>	Virtual private LAN service
<b>VoIP</b>	Voice over IP

<b>VP</b>	Virtual Path
<b>VRM</b>	Vlaamse Regulator voor de Media ( <i>regulator van de audiovisuele media van de Vlaamse Gemeenschap in België</i> )

**W**

<b>WAN</b>	Wide Area Network
<b>WBA</b>	Wholesale Broadband Access
<b>WDM</b>	Wavelength Division Multiplexing
<b>WLR</b>	Wholesale Line Rental

**X**

<b>XML</b>	eXtensible Markup Language
------------	----------------------------

## BIJLAGE E. GECONSOLIDEERDE VERSIE VAN DE VOOR RAADPLEGING VOORGELEGDE REFERENTIEAANBIEDINGEN

452. Op 7 november 2012 heeft het BIPT aan Belgacom gevraagd om een geconsolideerde versie van de referentieaanbiedingen op te stellen waarin alle voorstellen zijn opgenomen zoals doorgegeven in het kader van dit dossier<sup>65</sup>. Belgacom heeft deze geconsolideerde versie doorgestuurd op 28 en 30 november 2011. **De documenten in deze geconsolideerde versie zijn de referentieaanbiedingen die ter raadpleging werden voorgelegd in het kader van dit ontwerpbesluit.**
453. Er werden wijzigingen aangebracht in de referentieaanbiedingen die werden goedgekeurd door het BIPT buiten dit dossier, d.w.z. tussen het eerste voorstel van Belgacom in het kader van dit dossier (17 februari 2012) en onderhavige raadpleging<sup>66</sup>. Belgacom wilde deze door het BIPT goedgekeurde aanpassingen integreren door middel van parallelle procedures in de geconsolideerde versie die hier ter raadpleging wordt voorgelegd.
454. In de onderstaande tabellen wordt in de kolom “versie” de datum vermeld van het laatste voorstel <sup>67</sup> van Belgacom voor elke bijlage bij de referentieaanbiedingen<sup>68</sup>.
455. Ter herinnering, met de aanpassingen gepreciseerd in Bijlage A wordt geen rekening gehouden in de geconsolideerde versies van de referentieaanbiedingen.
456. Als bijlage bij dit besluit worden twee documentbundels verstrekt. **De eerste bundel bevat de geconsolideerde track changes** van de paragrafen die gewijzigd werden in het kader van dit dossier. Belgacom meldt de recentste door het BIPT goedgekeurde versie van de referentieaanbiedingen te hebben gebruikt (d.w.z. 3 april 2012 voor BRUO en BROBA en 21 november 2012 voor WBA VDSL2). De aanpassingen aan de referentieaanbiedingen van april, september en november 2012 zijn echter niet opgenomen in de track changes omdat die al

---

<sup>65</sup> De geconsolideerde versie omvat de aanpassingen voorgesteld op 17 februari 2012, 6 juli 2012, 12 juli 2012, 17 juli 2012 en 17 september 2012.

<sup>66</sup> Met name in april 2012 voor de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2. In september en november 2012 voor de referentieaanbieding WBA VDSL2.

<sup>67</sup> De versies van 28 en 30 september zijn geen nieuwe voorstellen in die zin dat die geen wijzigingen aanbrengen in de referentieaanbiedingen. Het gaat enkel om de geconsolideerde documenten. Deze twee datums staan dus niet in de tabel.

<sup>68</sup> Aangezien de aanpassingen in de versie van 17 september 2012 doorgevoerd werden op basis van de versies van juli 2012, vervangt deze versie van 17 september de versies van juli dus integraal.

goedgekeurd werden. **De tweede bundel is een versie waarin de zichtbare wijzigingen verwijderd zijn.** Deze twee bundels zijn beschikbaar op [http://www.ibpt.be/extra/brxx/121204/BRxx\\_2012\\_Draft\\_Decision\\_Annex\\_D.zip](http://www.ibpt.be/extra/brxx/121204/BRxx_2012_Draft_Decision_Annex_D.zip)

457. De tussentijdse, niet-geconsolideerde versies van de bijlagen bij de referentieaanbiedingen die Belgacom heeft overgezonden naar het BIPT zijn op eenvoudig verzoek gericht aan [axel.palmaers@ibpt.be](mailto:axel.palmaers@ibpt.be) te verkrijgen.

#### E.1. OVERZICHT VAN DE GECONSOLIDEERDE VERSIES

##### BRUO

Bijlage(n)	Versie	Opmerking
<b>Main Body</b>	17 februari 2012	
<b>A - General Terms &amp; Conditions</b>	17 februari 2012	
<b>B - Service Description</b>	17 februari 2012	
<b>C - Technical Specifications</b>	17 februari 2012	
<b>D - Billing &amp; Accounting</b>	17 februari 2012	
<b>E - Planning &amp; Operations</b>	17 sept. 2012	
<b>F - OSS</b>	17 februari 2012	
<b>G1 - Basic SLA</b>	17 februari 2012	De SLA-bijlagen bij het BRUO-aanbod zullen worden herzien op dezelfde manier als de SLA-bijlagen van het aanbod WBA VDSL2 na definitief besluit
<b>G2 - Improved SLA Repair</b>	17 februari 2012	
<b>G3 - Improved SLA Prov.</b>	17 februari 2012	
<b>H - Pricing &amp; Compensations</b>	17 sept. 2012	
<b>J</b>	17 februari 2012	
<b>K - Migrations</b>	17 februari 2012	

##### BROBA

Bijlage(n)	Versie	Opmerking
<b>Main Body</b>	17 februari 2012	
<b>1 - General Terms &amp; Conditions</b>	17 februari 2012	
<b>2 - Technical Specifications (SDSL)</b>	17 februari 2012	
<b>2A - Technical Specifications</b>	17 februari 2012	
<b>3 - Exchange of information</b>	17 februari 2012	
<b>4 - Planning &amp; Operations</b>	17 sept. 2012	
<b>5 - Basic SLA</b>	17 februari 2012	De SLA-bijlagen bij het BRUO-aanbod zullen worden
<b>5A - Improved SLA Repair</b>	17 februari 2012	

<b>5B - Improvement SLA Prov.</b>	<b>17 februari 2012</b>	<b>herzien op dezelfde manier als de SLA-bijlagen van het aanbod WBA VDSL2 na definitief besluit</b>
<b>6 - Pricing, Billing &amp; Compens. (ADSL)</b>	<b>17 sept. 2012</b>	
<b>6 - Pricing, Billing &amp; Compens. (SDSL)</b>	<b>17 sept. 2012</b>	
<b>8 - Prepayment Terms &amp; Condit.</b>	<b>17 februari 2012</b>	

### WBA VDSL2

<b>Bijlage(n)</b>	<b>Versie</b>	<b>Opmerking</b>
<b>Main Body</b>	<b>6 juli 2012</b>	
<b>1 - General Terms &amp; Conditions</b>	<b>17 februari 2012</b>	
<b>2 - Technical Specifications</b>	<b>17 februari 2012</b>	
<b>3 - Planning &amp; Operations</b>	<b>17 sept. 2012</b>	
<b>4 - Basic SLA</b>	<b>17 sept. 2012</b>	
<b>4A - Improved SLA Repair</b>	<b>12 juli 2012</b>	
<b>4B - Improved SLA Prov.</b>	<b>12 juli 2012</b>	
<b>5 - Pricing, Billing &amp; Compensation</b>	<b>17 sept. 2012</b>	
<b>6 - Prepayment Terms &amp; Condit.</b>	<b>17 februari 2012</b>	
<b>7 - OLO CPE (Public version)</b>	<b>17 februari 2012</b>	

## **E.2. DOCUMENTBUNDELS**

458. Beschikbaar op

<http://www.ibpt.be/extra/brxx/121204/BRxx 2012 Draft Decision Annex D.zip>