

Referentie:

**BESLUIT VAN DE RAAD VAN HET BIPT
VAN 10 DECEMBER 2013
BETREFFENDE
DE HERZIENING VAN DE
REFERENTIEAANBIEDINGEN BRUO, BROBA EN
WBA VDSL2 (BRXX 2012)
[INCL. REMAPPING-PROJECT]**

OPENBARE VERSIE

INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING	5
1.1	VOORSTELLING VAN HET BESLUIT.....	5
1.1.1	<i>Vertrouwelijke informatie</i>	6
1.1.2	<i>Verwijzingen naar de referentieaanbiedingen</i>	6
1.1.3	<i>Naam van de referentieaanbiedingen</i>	6
1.1.4	<i>Afkortingen</i>	7
1.1.5	<i>Annotaties</i>	7
1.2	WAT IS EEN REFERENTIEAANBOD?.....	7
2	PROCEDURE	9
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>	9
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	REACTIES DIE NIET WORDEN BEHANDELD IN DIT DOCUMENT	11
2.3	VOORAFGAANDE RAADPLEGING VAN DE SECTOR – EERSTE FASE	12
2.3.1	<i>Voorafgaande raadpleging van 24 februari 2012 (initieel voorstel van Belgacom)</i>	12
2.4	VOORAFGAANDE RAADPLEGING VAN DE SECTOR – TWEDE FASE.....	12
2.4.1	<i>Bilaterale werkgroepen BIPT/Belgacom</i>	12
2.4.2	<i>Voorafgaande raadpleging van 23 juli 2012</i>	13
2.5	VOORAFGAANDE RAADPLEGING VAN DE SECTOR – DERDE FASE.....	13
2.5.1	<i>Voorstel van Belgacom in het kader van het project Remapping Phase III</i>	13
2.5.2	<i>Voorafgaande raadpleging van 21 september 2012 over Remapping Phase III</i>	15
2.6	NATIONALE RAADPLEGING – LAATSTE FASE.....	15
2.6.1	<i>Nationale raadpleging van 21 december 2012</i>	15
2.7	INSTITUTIONELE RAADPLEGINGEN	18
2.7.1	<i>Raadpleging van de mediaregulatoren</i>	18
2.7.2	<i>Europese raadpleging</i>	20
3	JURIDISCH KADER.....	22
4	ALGEMEEN	27
4.1	VERBETERING VAN DE TRANSPARANTIE VAN DE BIJLAGEN <i>PLANNING & OPERATIONS, (IMPROVED) SLA EN PRICING & BILLING</i>	27
5	INFORMATIE EN TECHNOLOGIE (IT)	31
5.1	IMPLEMENTATIE VAN EEN NIEUW PROFIEL DEDICATED VLAN.....	31
6	ORDERING.....	35
6.1	INFORMATIE VERSTREKT TIJDENS DE GESCHIKTHEIDSFASE	35
7	REPAIR.....	37
7.1	NIEUW PROCES <i>CHANGE TIE CABLE</i>	37
8	SERVICE LEVEL AGREEMENTS (SLA) EN COMPENSATIES.....	39
8.1	TERMINOLOGIE	39

8.2	METHODE VOOR BEREKENING VAN DE COMPENSATIES EN CRITERIA VAN TOEPASBAARHEID	40
8.3	TOEPASBAARHEID VAN DE OLO-COMPENSATIES DOOR OLO EN STATISTISCHE FOUT.....	49
8.4	VOORWAARDEN VOOR AANVRAGEN VAN COMPENSATIES	62
8.5	VOORWAARDEN BETREFFENDE DE <i>ISLA REPAIR 4/6/8</i>	65
8.6	VOORWAARDEN BETREFFENDE DE <i>BASIC SLA REPAIR</i>	77
8.7	SNA & BEPERKINGEN VOOR VERTRAGING VEROORZAAKT DOOR EEN VERPLICHTING OP OPENBAAR DOMEIN VAN DE LASWERKZAAMHEDEN	79
8.8	CRITERIA INZAKE TOEPASSELIJKHEID VAN DE <i>SLA APPOINTMENT KEPT</i>	86
8.9	RESPONSTIJD VAN HET OPEN CALENDAR-SYSTEEM	88
8.10	BESCHIKBAARHEID VAN DE IT-DIENSTEN VAN HET TYPE <i>E-TOOLS</i>	90
8.11	<i>ISLA VALIDATE</i>	100
8.12	DEFECTE LIJN ALS GEVOLG VAN EEN RECENTE INSTALLATIE (NON FIRST TIME RIGHT - NFTR)	103
8.13	COMPENSATIES TOTAL PROVISIONING TIMER EN DUE DATE RESPECTED	112
9	PRICING & BILLING.....	118
9.1	VERDUIDELIJING VAN DE FACTURERING VAN ONNODIGE ACTIES BIJ ONGERECHTVAARDIGDE AANVRAGEN	118
9.2	VERGOEDINGEN VOOR VERANDERING VAN DATUM EN ANNULERING VAN BESTELLING NA WIJZIGING VAN DE BESTELORDER DOOR BELGACOM.....	121
9.3	VERGOEDING VOOR ONNODIG BEZOEK VAN DE TECHNICUS BIJ DE EINDKLANT	123
9.4	OMZETTINGSKOSTEN PSTN/ISDN	124
10	BESLUIT	126
11	BEROEPSMOGELIJKHEDEN.....	127
ANNEXE A. VERBINTENIS VAN BELGACOM INZAKE DE VERBETERING VAN DE REFERENTIEAANBIEDINGEN TEN OPZICHTE VAN DE VOOR RAADPLEGING VOORGELEGDE VERSIE129		
A.1.	NAAR AANLEIDING VAN HET VERZOEK VAN HET BIPT VAN 28 SEPTEMBER 2012.....	129
A.2.	NAAR AANLEIDING VAN DE BESPREKINGEN TIJDENS DE WERKGROEP VAN 25 OKTOBER 2012 (OWG/1205)	130
A.2.1	<i>Versies van de referentieaanbiedingen van 6, 12 en 17 juli 2012</i>	<i>130</i>
A.2.2	<i>Versie van de referentieaanbiedingen van 17 september 2012 (remapping)</i>	<i>132</i>
ANNEXE B. METHODE VOOR DE BEREKENING VAN DE COMPENSATIES		
B.1.	<i>BASIC SLA</i>	134
B.2.	<i>IMPROVED SLA</i>	138
B.3.	ILLUSTRATIEVE VOORBEELDEN	144
B.3.1	<i>Toepassing op de Basic SLA Appointment Kept.....</i>	<i>144</i>
B.3.2	<i>Toepassing bij Improved SLA Appointment Kept.....</i>	<i>144</i>
B.3.3	<i>Toepassing op de Basic SLA Repair</i>	<i>145</i>
B.3.4	<i>Toepassing op de ISLA Repair.....</i>	<i>147</i>
ANNEXE C. IMPACTANALYSE VAN EEN COMPENSATIEFORMULE OLO PER OLO		
C.1.	PRESENTATIE VAN HET MODEL EN VAN DE VERONDERSTELLINGEN	151
C.2.	RESULTATEN	154
C.2.1	<i>SLA Provisioning</i>	<i>155</i>
C.2.2	<i>SLA Appointment Kept.....</i>	<i>156</i>
C.2.3	<i>ISLA Repair.....</i>	<i>156</i>
C.3.	CONCLUSIES.....	157
ANNEXE D. VERGELIJKENDE TABEL VAN DE BESLUITEN BRXX 2010 EN 2012		
ANNEXE E. LETTERWOORDEN EN AFKORTINGEN.....		
ANNEXE F. GECONSOLIDEERDE VERSIES VAN DE REFERENTIEAANBIEDINGEN DIE HET VOORWERP UITMAKEN VAN DIT BESLUIT		
166		

F.1.	OVERZICHT VAN DE GECONSOLIDEERDE VERSIES.....	167
F.2.	DOCUMENTBUNDELS.....	168

1 INLEIDING

1.1 VOORSTELLING VAN HET BESLUIT

1. Op 17 februari 2012 heeft Belgacom aan het BIPT een voorstel tot aanpassing van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 overgezonden. 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 toegespitst op 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 toegezonden. Op 23 juli 2012 heeft het BIPT de alternatieve operatoren gevraagd om uiterlijk op 24 augustus 2012 hun opmerkingen over dit voorstel door te sturen.
2. Op 17 september 2012 heeft Belgacom aan het BIPT een voorstel tot aanpassing van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 toegezonden 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 werk verzameld om een ontwerpbesluit op te stellen, dat ter raadpleging van de elektronische-communicatiesector werd voorgelegd van 21 december 2012 tot 23 januari 2013. Op basis van de ontvangen reacties heeft het BIPT zijn ontwerpbesluit aangepast. Dit aangepaste ontwerpbesluit werd op 19 september 2013 aan de mediaregulatoren en op 21 oktober 2013 aan de Europese Commissie toegezonden.
4. De CSA, de VRM en de Medienrat hebben het BIPT op 3, 9 en 15 oktober 2013 laten weten geen commentaar te hebben op de ontwerpbeslissing.
5. Op 18 november 2013 heeft de Europese Commissie een brief naar het BIPT verstuurd waarin zij laat weten dat ze geen opmerkingen heeft en dat het BIPT de ontwerpmaatregel mag aannemen. Notatie en terminologie

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

1.1.1 Vertrouwelijke informatie

7. Informatie in dit document die als vertrouwelijk wordt beschouwd is blauw gemarkeerd (zoals deze paragraaf).

8. Informatie in dit document die als vertrouwelijk wordt beschouwd en niet mag worden ingezien door de partijen waarvoor dit document bestemd is, wordt vervangen door de vermelding “[vertrouwelijk]”.

1.1.2 Verwijzingen naar de referentieaanbiedingen

9. 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 toegezonden door Belgacom aan het BIPT en zoals vermeld in de kolom “versie” van de tabellen in Annexe F, deel F.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 toegezonden. De lezer wordt doorverwezen naar deel 2 voor meer informatie.

10. Verwijzingen naar de referentieaanbiedingen (paragrafen, secties, bijlagen) zoals gebruikt door de operatoren tijdens de voorafgaande raadplegingen werden behouden en worden uitdrukkelijk vermeld in dit document omwille van de administratieve vereenvoudiging.

1.1.3 Naam van de referentieaanbiedingen

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

- BRUO: referentieaanbod met betrekking tot de ontbundeling van het aansluitnetwerk.
- 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.

1.1.4 Afkortingen

12. Afkortingen worden weergegeven in HOOFDLETTERS (bv. OLO, BRUO ...). In Annexe E vindt u eveneens een glossarium met alle meest voorkomende afkortingen.

1.1.5 Annotaties

13. 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 ...*).

14. Uitdrukkingen in hoofdletters van het type “XML 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*. Deze berichten gebruiken het XML-formaat¹. Deze berichten zijn bestemd voor verschillende functies zoals het plaatsen van een bestelorder, de bevestiging van een bestelling, enz.

1.2 WAT IS EEN REFERENTIEAANBOD?

15. 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 verplichtingen inzake niet-discriminatie onderworpen is. Volgens artikel 59, § 2 moet een referentieaanbod “*voldoende gespecificeerd [zijn] om te garanderen dat de operatoren niet hoeven te betalen voor faciliteiten die voor de gewenste dienst niet nodig zijn. Daarin wordt een beschrijving gegeven van de betrokken aanbiedingen, uitgesplitst in diverse elementen naargelang van de marktbehoeften, en van de daaraan verbonden eisen en voorwaarden, met inbegrip van de tarieven.*”

16. Met andere woorden, een referentieaanbod beschrijft het geheel van opties voor toegang en bijbehorende diensten, de voorwaarden voor levering van de diensten,

¹ *eXtended Markup Language (XML)*

de rechten en plichten van de aanbieder en de gebruiker, het geheel van ingevoerde processen en tools, en de prijzen voor de huur van lijnen en de diensten die Belgacom moet aanbieden.

2 PROCEDURE

2.1 INITIEEL VOORSTEL VAN BELGACOM VAN 17 FEBRUARI 2012

17. Op 17 februari 2012 heeft Belgacom aan het BIPT een voorstel tot aanpassing van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 toegezonden 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

18. In zijn besluit van 11 augustus 2011 heeft het BIPT Belgacom een reeks maatregelen opgelegd om de operationele processen doeltreffender te maken en de communicatie naar de alternatieve operatoren te verbeteren. Twee van de maatregelen die aan Belgacom werden opgelegd, dienden 6 maanden na de inwerkingtreding van het hierboven vermelde besluit geïmplementeerd te zijn, m.a.w. uiterlijk op 11 februari 2012. Deze twee maatregelen, die hieronder verduidelijkt worden, werden door Belgacom opgenomen in zijn voorstel van 17 februari 2012.

- a. Invoering van een duidelijk onderscheid tussen de bestelprocedure (*ordering*) en de leveringsprocedure (*provisioning*).
- b. Gedetailleerde beschrijving van de operationele processen die de alternatieve operatoren van dienst kunnen zijn.

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 éénmaal per maand samen. Op 4 december 2012 hebben 8 alternatieve operatoren actief deelgenomen aan de 11 werkgroepen, die sinds 26 mei 2011 werden georganiseerd. Deze werkgroepen

mochten samen 75 verschillende deelnemers verwelkomen, waarvan een twintigtal geregeld deelneemt.

20. Dankzij de gesprekken tussen Belgacom en de alternatieve operatoren konden operationele problemen worden geïdentificeerd en besproken om daarna oplossingen aan te reiken. 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 het BRUO kunnen definiëren en 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 AREI².
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. correctie van 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. Op 20 juni 2013³ werd overigens een raadpleging gepubliceerd over de behandeling van operationele problemen in het kader van de referentieaanbiedingen BRxx.
23. 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

24. 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.

² Algemeen Reglement op de Elektrische Installaties

³ Zie <http://www.bipt.be/ShowDoc.aspx?objectID=3983>

2.1.4 Beroep van Belgacom tegen het besluit van 11 augustus 2011

25. 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 inzake 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 storing van een DSLAM-poort van een alternatieve operator,
 - de nieuwe verplichtingen inzake de *ISLA Provisioning*,
 - en de gedocumenteerde verslagen voor de berekening van de SLA's.
26. Naar aanleiding van de nieuwe elementen die Belgacom aan het BIPT heeft overgezonden, 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 werd 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 van 13 juni 2005 maakten deze aanpassingen het voorwerp uit van een raadpleging in het kader van het huidige besluit. De wijzigingen ten opzichte van het besluit van 11 augustus 2011 worden dus gerechtvaardigd in het huidige besluit.
27. In Annexe D vindt u een vergelijkingstabel tussen het besluit van 11 augustus 2011 (hierna "BRxx 2010" genoemd) en het huidige ontwerpbesluit (hierna "BRxx 2012" genoemd).

2.2 REACTIES DIE NIET WORDEN BEHANDELD IN DIT DOCUMENT

28. In hun reacties op de verschillende raadplegingen hebben bepaalde alternatieve operatoren op kostenelementen gereageerd. Deze reacties zullen worden behandeld in het kader van het dossier betreffende de herziening van het kostenmodel of in het kader van een ander besluit betreffende de kwantitatieve elementen van de referentieaanbiedingen, indien nodig.
29. Het BIPT heeft tevens rechtstreeks aan de alternatieve operatoren bepaalde opmerkingen verduidelijkt wanneer dit mogelijk was.

2.3 VOORAFGAANDE RAADPLEGING VAN DE SECTOR – EERSTE FASE

2.3.1 Voorafgaande raadpleging van 24 februari 2012 (initieel voorstel van Belgacom)

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

2.4 VOORAFGAANDE RAADPLEGING VAN DE SECTOR – TWEEDE FASE

2.4.1 Bilaterale werkgroepen BIPT/Belgacom

35. Op 22, 23 en 29 mei 2012 werden drie werkgroepen gehouden tussen Belgacom en het BIPT met de volgende thema's:
 - a. Herstructurering en verbetering van de coherentie van de bijlagen *Planning & Operations, (Improved) SLAs* en *Pricing & Billing*
 - b. Verduidelijking en verbetering van de definities en de criteria inzake toepasbaarheid van de *(Improved) SLAs*, en de compensaties die daarmee gepaard gaan;
 - c. Verduidelijking van de *Pricing & Billing*-bijlagen van de verschillende referentieaanbiedingen en opstelling van een vergelijkende prijzentabel.

36. Op basis van de gesprekken heeft Belgacom nieuwe voorstellen tot aanpassing van de referentieaanbiedingen geformuleerd. Deze voorstellen, hierna "de voorstellen van Belgacom van juli 2012" genoemd, werden toegezonden aan het BIPT
- a. op 6 juli 2012 voor de bijlagen *Pricing & Billing* van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2,
 - b. op 12 juli 2012 voor de bijlagen *(Improved) SLA* van het referentieaanbod WBA VDSL2,
 - c. en op 17 juli 2012 voor de bijlagen *Planning & Operations* van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2.

2.4.2 Voorafgaande raadpleging van 23 juli 2012

37. Op 23 juli 2012 heeft het BIPT de alternatieve operatoren die hadden geantwoord op de voorafgaande raadpleging van 24 februari 2012 gevraagd naar hun opmerkingen over de nieuwe voorstellen van de referentieaanbiedingen die Belgacom op 6, 12 en 17 juli 2012 heeft toegezonden. De uiterste antwoorddatum werd vastgelegd op 24 augustus 2012.
38. 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. EDPnet heeft zijn opmerkingen doorgestuurd op 24 augustus 2012 en 5 september 2012.
39. 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 aan het BIPT werden toegezonden in juli 2012, nog verder te verbeteren.

2.5 VOORAFGAANDE RAADPLEGING VAN DE SECTOR – DERDE FASE

2.5.1 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 die het BIPT heeft opgelegd aan Belgacom in de beslissing 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 tijdens 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*) wanneer de klant de apparatuur niet heeft terugbezorgd aan Belgacom nadat hij naar een andere operator is overgestapt. Belgacom heeft ook de informatiecodes verbeterd die worden toegezonden aan de operator via XML-berichten.
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. Deze werd uiteindelijk op 2 december 2012 uitgevoerd. De wijzigingen die Belgacom heeft aangebracht via deze *IT-release* zijn meer bepaald:
 - a. De verzending van een **bericht van uitstel van een bestelorder** (HOLD XML) **zonder datum voor een afspraak**. Door deze aanpassing blijven alle alternatieve operatoren de controle behouden over de uitvoeringsdatum van dit order 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 (bv. bij een annulering door de eindgebruiker). Er werden overigens nieuwe berichten van weigering of uitstel ontwikkeld (bv. werkorder die automatisch wordt geweigerd na 7 dagen uitstel).
 - b. De tenuitvoerbrenging van een **verslag van de technicus** op basis van een informatiemodel ontwikkeld tijdens de werkgroepvergaderingen. Dat verslag (**e-TIC**-verslag genoemd) zal het bovendien mogelijk maken om de alternatieve operator meer informatie te verstrekken over bijvoorbeeld de plaatsbepaling van het NTP of de persoon die werd gecontacteerd ter plaatse. De informatie die de technicus verstrekt in dit verslag zal de operator ook de garantie bieden dat de technicus wel degelijk bij de klant is langsgestaan als 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* genoemd) toegezonden, waarin de tenuitvoerbrenging van het project in het kader van de gereguleerde producten BRUO, BROBA en WBA VDSL2 wordt geformaliseerd.

44. **Opmerking:** 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.

2.5.2 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, Mobistar en EDPnet hebben op de voorafgaande raadpleging gereageerd.

2.6 NATIONALE RAADPLEGING – LAATSTE FASE

2.6.1 Nationale raadpleging van 21 december 2012

Inleiding

47. De geconsolideerde versie van de referentieaanbiedingen in Annexe F werd voorgelegd voor opmerkingen van de sector van 21 december 2012 tot 23 januari 2013 door middel van een ontwerpbesluit⁴ dat werd gepubliceerd op de website van het BIPT.

Wettelijke basis

48. De nationale raadpleging is gebaseerd op artikel 6 van de Kaderrichtlijn⁵:

*Behoudens in gevallen die onder de artikel 7, lid 9, 20 of 21 vallen, zorgen de lidstaten ervoor dat de nationale regelgevende instanties die voornemens zijn maatregelen in overeenstemming met deze richtlijn of de bijzondere richtlijnen te nemen, dan wel beperkingen willen opleggen krachtens artikel 9, leden 3 en 4 die aanzienlijke gevolgen voor de relevante markt hebben, de belanghebbenden in staat stellen om binnen een redelijke termijn hun zienswijzen te geven op de ontwerpmaatregel.
[...]*

⁴ <http://www.bipt.be/ShowDoc.aspx?objectID=3880>

⁵ Richtlijn 2002/21/EG van het Europees Parlement en de Raad van 7 maart 2002 inzake een gemeenschappelijk regelgevingskader voor elektronische-communicatienetwerken en -diensten.

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.

49. De openbare raadpleging wordt georganiseerd in overeenstemming met de artikelen 139 en 140 van de wet van 13 juni 2005 :

"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.

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."

Resultaten van de raadpleging

50. Naar aanleiding van de nationale raadpleging heeft het BIPT opmerkingen ontvangen van Belgacom, het Platform, Mobistar en EDPnet. Het BIPT heeft vervolgens een vergadering gehouden met Belgacom op 5 april 2013 en met de alternatieve operatoren op 28 juni 2013. Belgacom heeft tevens twee brieven gestuurd naar het BIPT op 3 en 28 mei 2013.
51. Waar nodig werden de opmerkingen van de operatoren in dit besluit opgenomen.

52. Naar aanleiding van de nationale raadpleging⁶ en de gesprekken na de raadpleging heeft het BIPT besloten om de volgende elementen uit zijn definitieve besluit⁷ te verwijderen:

a. (4.2) Overeenstemming van de referentieaanbiedingen met de CRC-beslissing

Het ontwerpbesluit had tot doel de door Mobistar geformuleerde opmerking te verduidelijken. Er dient derhalve geen bindende maatregel te worden opgelegd.

b. (5.2) Definitie van grote en kleine IT-aanpassingen
Volgend op de gesprekken tijdens de operationele werkgroep van 28 februari 2013 (OWG/1301) heeft het BIPT beslist om dit onderwerp op een later tijdstip te verduidelijken.

c. (6.1) Omzetting van de aanvragen voor Do-It-Yourself-installaties
Belgacom heeft geantwoord op de vraag die het BIPT had geformuleerd in het ontwerpbesluit via een actiepunt dat uitgewerkt werd tijdens de vergadering van de operationele werkgroep van 28 februari 2013 (OWG/1301)

d. (6.2) Informatie verstrekt tijdens de geschiktheidsfase (de aanwezigheid van een NTP bepalen, in NATS bepalen of een paar vrij en gelast is, uitvoering van een geautomatiseerde 4-TEL-test op lijnen die aan andere operatoren toebehoren, het totale aantal paren van invoerkabels kennen)
Op basis van de opmerkingen van de sector blijft het BIPT bij zijn standpunt zoals ingenomen in het ontwerpbesluit. Er dient derhalve geen bindende maatregel te worden opgelegd. Het punt werd bijgevolg ingetrokken.

e. (6.2) Informatie verstrekt tijdens de geschiktheidsfase (Gebruik van ATS op basis van de CID)

Volgend op de opmerking van Belgacom in het kader van het ontwerpbesluit en in het kader van het beroep tegen de beslissing van de CRC van 1 juli 2011 heeft het BIPT besloten om dit onderwerp in een later besluit te behandelen.

f. (8.2) Verbetering van de Repair-tools (Vermelding wrongful repair)

Op 17 december 2012 heeft Belgacom de tool e-Troubleshooting gewijzigd in

⁶ Zie het ontwerpbesluit van 4 december 2012: <http://www.bipt.be/ShowDoc.aspx?objectID=3880>

⁷ De delen aangegeven tussen (.) komen overeen met de delen van het ontwerpbesluit van 4 december 2012.

die zin dat de alternatieve operator expliciet wordt geïnformeerd indien het oordeelt dat het ticket onrechtmatig werd geopend (wrongful). Er dient derhalve geen bindende maatregel te worden opgelegd.

- g. (8.2) Verbetering van de Repair-tools (stop-clock)
Naar aanleiding van de informatie die Belgacom heeft verstrekt in zijn reactie op het ontwerpbesluit tijdens de bilaterale gesprekken tussen Belgacom en het BIPT in het kader van dit dossier en rekening houdend met de mogelijkheid voor de alternatieve operatoren om te beschikken over wijzigingen aan het statuut van het repair ticket via de nieuwe SOAP-interface van het UTS-systeem⁸ heeft het BIPT besloten om dit punt uit onderhavig besluit te verwijderen.
- h. (8.3) Geen rekening houden met het opnieuw optreden van een probleem dat al werd vastgesteld bij een escalatie
Het ontwerpbesluit had tot doel de door Telenet geformuleerde opmerking te verduidelijken. Er dient derhalve geen bindende maatregel te worden opgelegd.
- i. (10.2) Verband tussen de beschrijvingen van de facturering en de termen die in de aanbiedingen worden gebruikt
Naar aanleiding van de bilaterale gesprekken tussen Belgacom, Mobistar en EDPnet stelt het IBPT vast dat dit punt kan worden afgesloten.

2.7 INSTITUTIONELE RAADPLEGINGEN

2.7.1 Raadpleging van de mediaregulatoren

- 53. Na de nationale raadpleging en rekening houdend met de resulterende reacties werd het op 10 september 2013 gewijzigde ontwerpbesluit op 19 september 2013 toegezonden aan de mediaregulatoren van de gemeenschappen in

⁸ Zie project "*SOAP interface for UTS*", een project met als doel om de alternatieve operatoren via XML (SOAP) diverse informatie te verstrekken die momenteel beschikbaar is op de webinterface e-Troubleshooting.

overeenstemming met artikel 3, eerste lid, van het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006⁹:

"Art. 3. Elke ontwerpbeslissing van een regulerende instantie die betrekking heeft op elektronischecommunicatienetwerken 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 14 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.

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.

Na afloop van de in het tweede en derde lid voorziene termijn wordt de ontwerpbeslissing geacht, behoudens tegenbewijs, geen afbreuk te doen aan de bevoegdheden van de andere regulerende instanties"

Resultaten van de raadplegingen van de mediaregulators

54. De CSA en de VRM hebben het BIPT op respectievelijk 3, 9 en 15 oktober 2013 laten weten geen commentaar te hebben op de ontwerpbeslissing.

⁹ 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 elektronischecommunicatienetwerken, het uitwisselen van informatie en de uitoefening van de bevoegdheden met betrekking tot elektronischecommunicatienetwerken door de regulerende instanties bevoegd voor telecommunicatie of radio-omroep en televisie, BS 28 december 2006, p. 75371; ook beschikbaar op www.bipt.be.

55. De Medienrat heeft geen opmerkingen gemaakt in de termijn voorzien door het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006. Overeenkomstig artikel 3 van het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006: *“na afloop van de [...] voorziene termijn wordt de ontwerpbeslissing geacht, behoudens tegenbewijs, geen afbreuk te doen aan de bevoegdheden van de andere regulerende instanties”*.

2.7.2 Europese raadpleging

56. Op 21 oktober 2013 werd het aangepaste ontwerpbesluit bezorgd aan de Europese Commissie, BEREC en de nationale regelgevende instanties (NRI's) van de andere lidstaten conform artikel 7 van de Kaderrichtlijn¹⁰:

"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. "

57. Artikel 141 van de wet van 13 juni 2005 bepaalt dat de Europese Commissie als volgt moet worden geconsulteerd:

"Art. 141. § 1. Voor zover een ontwerpbeslissing van het Instituut invloed kan hebben op de handel tussen de lidstaten en erop gericht is:

¹⁰ Richtlijn 2002/21/EG van het Europees Parlement en de Raad van 7 maart 2002 inzake een gemeenschappelijk regelgevingskader voor elektronische-communicatienetwerken en -diensten.

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

58. De Europese Commissie heeft op 18 november 2013 naar het BIPT een brief verzonden waarin ze laat weten dat ze de notificaties heeft onderzocht en geen opmerkingen heeft. Zij preciseert bovendien dat het BIPT overeenkomstig artikel 7, paragraaf 7, van de Kaderrichtlijn de ontwerpmaatregel mag aannemen.

3 JURIDISCH KADER

59. De wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie bepaalt dat operatoren met een sterke machtspositie op een markt na afloop van de analyse van deze markt (onder meer) verplichtingen kunnen worden opgelegd inzake toegang, niet-discriminatie, kostenbasing en transparantie¹¹.
60. De beslissing van 1 juli 2011 met betrekking tot de analyse van de breedbandmarkten heeft al deze maatregelen opgelegd aan Belgacom. Deze beslissing van de regulatoren van de elektronische-communicatiesector (CRC) werd genomen op basis van artikel 3 van het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006.¹² Krachtens artikel 6 van het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006¹³ is het BIPT verantwoordelijk voor de uitvoering van de beslissing van de CRC van 1 juli 2011 met betrekking tot de analyse van de breedbandmarkten.
61. Dit besluit werd aangenomen in uitvoering van de beslissing van de regulatoren van de elektronische-communicatiesector (CRC) van 1 juli 2011 met betrekking tot de analyse van de breedbandmarkten en brengt deels de verplichtingen inzake toegang, transparantie en niet-discriminatie ten uitvoer. In een dergelijke beslissing worden de bestaande maatregelen meer uitgebreid 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 verplichting inzake niet-discriminatie kan worden gewaarborgd. Ook de ERG bevestigt in zijn *Remedies Paper* dat verplichtingen inzake niet-discriminatie, hoe goed ze ook geformuleerd en begrepen zijn, op zich niet voldoende kunnen zijn¹⁴. Het gebruik van een marktanalyse als kaderbeslissing met een algemene bepaling van de maatregelen die worden opgelegd aan de operator met een sterke machtspositie werd in het verleden reeds aanvaard door

¹¹ Art. 58-59 en 62 van de wet van 13 juni 2005.

¹² 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 elektronischecommunicatienetwerken, het uitwisselen van informatie en de uitoefening van de bevoegdheden met betrekking tot elektronischecommunicatienetwerken door de regulerende instanties bevoegd voor telecommunicatie of radio-omroep en televisie, B.S. 28 december 2006, 75371.

¹³ "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. "

¹⁴ ERG Common Position (06) 33 on the approach to appropriate remedies in the ECNS regulatory framework, 94.

het Hof¹⁵. Het logische gevolg hiervan is dat deze principiële verplichtingen uitgewerkt kunnen en moeten worden door verdere beslissingen.

62. 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.
63. Het doel van de publicatie van een referentieaanbod is om duidelijkheid te bieden omtrent de voorwaarden waaraan voldaan moet worden om 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 zijn¹⁶. Een referentieaanbod moet ook voldoende gespecificeerd zijn om te garanderen dat de operatoren niet hoeven te betalen voor faciliteiten die voor de gewenste dienst niet nodig zijn en moet ten minste de elementen bevatten die werden vastgesteld door het BIPT¹⁷. Artikel 59, § 2, van de wet van 13 juni 2005 bepaalt bovendien dat in het referentieaanbod *“een beschrijving [wordt] gegeven van de betrokken aanbiedingen, uitgesplitst in diverse elementen naargelang de marktbehoeften, en van de daaraan verbonden eisen en voorwaarden, met inbegrip van de tarieven.”*¹⁸
64. Het referentieaanbod moet up-to-date gehouden worden. Overeenkomstig artikel 59, § 4 van de wet van 13 juni 2005 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

¹⁵ Brussel, 7 mei 2009, 2008/AR/787, cons. 265.

¹⁶ De noodzaak om te beschikken over dergelijke informatie wordt tevens bevestigd door de beslissing van de CRC 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. Dat principe vergemakkelijkt ook de onderhandelingen over akkoorden inzake toegang omdat die kunnen worden gebaseerd op voorwaarden die voor alle partijen bekend zijn. Bovendien kan aan de hand daarvan de naleving van de overige verplichtingen worden nagegaan, met name de verplichting tot niet-discriminatie.”

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

¹⁷ Overeenkomstig artikel 59, § 3, 2°, van de wet van 13 juni 2005 en §§ 673 en 1164 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

¹⁸ Een referentieaanbod moet dus minstens alle eisen en voorwaarden bevatten die verbonden zijn aan het kunnen afnemen van de betrokken aanbiedingen en dit op een duidelijke en overzichtelijke manier.

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 worden goedgekeurd. Het BIPT mag tevens alle aanpassingen opleggen die het nodig acht¹⁹. Deze overweging maakt deel uit van de elementen die aan de basis liggen van deze beslissing.

65. Overeenkomstig artikel 57 van de wet van 13 juni 2005 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 niet-discriminatie. Het BIPT kan een aanpassing opleggen van elk akkoord dat het onverenigbaar acht met deze verplichtingen.
66. 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 wijzigen²⁰. Dit besluit is gewijd aan de tenuitvoerbrenging van de verplichtingen inzake niet-discriminatie en toegang door middel van de transparantieverplichting als algemene verplichting.
67. Bovendien wil het BIPT speciale aandacht vestigen op een onderdeel van de verplichting inzake toegang dat wordt toegelicht in artikel 61, § 1, 8°, van de wet van 13 juni 2005:

"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."

68. Deze specifieke verplichting wordt ook opgelegd door de beslissing van de regulatoren van de elektronische-communicatiesector (CRC) van 1 juli 2011 met betrekking tot de analyse van de breedbandmarkten. In samenlezing met de verplichtingen inzake niet-discriminatie en transparantie²¹ vormt deze

¹⁹ Artikel 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."

²⁰ 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.

²¹ Deze twee verplichtingen worden in dezelfde beslissing opgelegd en gemotiveerd.

verplichting een geschikte basis om problemen aangaande de operationele 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.

69. Op basis van dezelfde redenering is in de beslissing van de regulatoren van de elektronische-communicatiesector (CRC) van 1 juli 2011 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."*²²

*"§ 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."*²³

70. Dit besluit bouwt gedeeltelijk verder op de conclusies van de beslissing van de regulatoren van de elektronische-communicatiesector (CRC) van 1 juli 2011 met betrekking tot de analyse van de breedbandmarkten en helpt in die zin 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 voor het aanbieden van *wholesale*-producten functioneler, efficiënter en meer evenwichtig zouden kunnen verlopen.
71. 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 toe wordt aangezet om zijn aanmerkelijke marktmacht te exploiteren. In een context van *ex-ante*-regulering is het geenszins noodzakelijk

²² § 745 van de beslissing van de regulatoren van de elektronische-communicatiesector (CRC) van 1 juli 2011 met betrekking tot de analyse van de breedbandmarkten, 231.

²³ *Idem*, § 759, 234-235.

dat concurrentieverstorend gedrag al heeft plaatsgevonden om hiertegen te kunnen optreden²⁴.

72. Het BIPT herinnert er aan dat, hoewel het zich niet mag baseren op loutere hypothesen, het wel kan voortgaan op het bestaan van een reëel risico²⁵. Hierin ligt juist het verschil tussen een *ex-ante*-regulering en de *ex-post*-bescherming zoals geboden door de regels van het mededingingsrecht²⁶.

“Ex ante-verplichtingen 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 vervalsen²⁷.”

²⁴ Europese Commissie, Case DK/2008/0862, Comments pursuant to Article 7 (3) of Directive 2002/21/EC, SG-GREFFE (2009) D/1391, 6.

²⁵ Brussel, 30 juni 2009, 2006/AR/2332, consideransen 111 en 112.

²⁶ Considerans 70 van de Richtsnoeren 2002/C 165/03 van de Commissie voor de marktanalyse en de beoordeling van aanmerkelijke marktmacht in het bestek van het gemeenschappelijk regelgevingskader voor elektronische-communicatienetwerken en -diensten, *PB C* 165, 11 juli 2002, 15.

²⁷ *Idem*, Considerans 31, p. 9.

4 ALGEMEEN

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

Inleiding

73. Dankzij een grondige analyse van de commentaren die de alternatieve operatoren hebben geformuleerd tijdens de operationele werkgroepen (OWG) sinds mei 2011 en in het kader van de uitwerking van dit besluit heeft het BIPT problemen inzake transparantie kunnen identificeren in de referentieaanbiedingen, met name in de bijlagen *Planning & Operations, (Improved) SLA* en *Pricing & Billing*. Daarom heeft het BIPT besloten om van deze herziening van de referentieaanbiedingen gebruik te maken om de nodige aanpassingen door te voeren. Daarom werden er drie bilaterale vergaderingen georganiseerd tussen het BIPT en Belgacom, op 22, 23 en 29 mei 2012. Na afloop van deze bilaterale vergaderingen heeft Belgacom toegezegd om wijzigingen aan te brengen in de hierboven vermelde bijlagen van de referentieaanbiedingen.
74. De lezer wordt doorverwezen naar deel 2 voor meer informatie over de door het BIPT gevolgde procedure. Een overzicht van de doorgevoerde wijzigingen werd voorgesteld in het ontwerpbesluit van het BIPT van 4 december 2012 en gepubliceerd op 21 december 2012.
75. Met het oog op administratieve vereenvoudiging en met instemming van het BIPT heeft Belgacom uitsluitend in het referentieaanbod WBA VDSL2 wijzigingen aangebracht om de transparantie van de bijlagen *(Improved) SLA* te verbeteren. Deze aanpassingen zullen dus ook moeten worden uitgevoerd in de aanbiedingen BRUO en BROBA.
76. Naar aanleiding van een vraag van het BIPT aan Belgacom van 28 september 2012 en de besprekingen met de alternatieve operatoren tijdens de operationele werkgroep van 25 oktober 2012 (OWG/1205) heeft Belgacom bijkomende verduidelijkingen voorgesteld in de referentieaanbiedingen (bv. formulering van paragrafen, definities ...) van de bijlagen *Planning & Operations, (Improved) SLA* en *Pricing & Billing*. In zijn reactie op de raadpleging van 21 december 2012 betreffende het ontwerpbesluit van het BIPT van 4 december 2012 heeft Belgacom bevestigd dat het de aanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 zal aanpassen conform de in Annexe A vermelde verduidelijkingen.
77. Op basis van de informatie waarover het beschikt, stelt het BIPT dus vast dat Belgacom de transparantie van de bijlagen *Planning & Operations, (Improved) SLA*

en *Pricing & Billing* aanzienlijk heeft verbeterd en dat het doel van de discussies over dit onderwerp bereikt zal zijn zodra Belgacom de bijlagen van de verschillende referentieaanbiedingen heeft geüniformeerd en de wijzigingen zoals voorgesteld in Annexe A heeft uitgevoerd.

78. Teneinde de duurzaamheid van de verbetering van de transparantie van de bijlagen bij de referentieaanbiedingen te waarborgen, beschrijft het BIPT hieronder de te volgen richtlijnen voor toekomstige wijzigingen van de referentieaanbiedingen. Deze richtlijnen zijn opgesteld met inachtneming van de gesprekken die hebben plaatsgevonden in het kader van de uitwerking van dit besluit. De tot hiertoe door Belgacom aangebrachte wijzigingen met het oog op de verbetering van de transparantie van de bijlagen van de referentieaanbieding alsook de wijzigingen opgenomen in Annexe A zijn in overeenstemming met deze richtlijnen.

[Richtlijnen voor toekomstige wijzigingen in de referentieaanbiedingen.](#)

79. De inhoud van de referentieaanbiedingen in de bijlagen *SLA*, *Planning & Operations* en *Pricing & Billing* moet voortaan als volgt worden opgebouwd:
- De **SLA-bijlagen (*Basic SLA* en *Improved SLA*)** beschrijven de verbintenissen van Belgacom inzake de kwaliteit van de dienstverlening. Ze bevatten dus enkel elementen die de SLA en/of de toepasbaarheid ervan kunnen beïnvloeden (bv. definities, criteria inzake toepasbaarheid, berekeningsmethodes ...).
 - De **bijlagen *Basic SLA*** vormen de fundamentele verbintenissen van Belgacom inzake de kwaliteit van de dienstverlening. Zodra een element van toepassing is voor zowel de *Basic SLA* als de *Improved SLA* zal het ten minste 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, Compensations & Billing*** bevatten enkel de tariefelementen voor rekening van de alternatieve operatoren (tarieven en compensaties), de tariefelementen voor rekening van Belgacom (compensaties) en de factureringsvoorwaarden.
80. De voorwaarden van het aanbod moeten in detail worden beschreven in een van de bijlagen, overeenkomstig hun doel. Zo zal een voorwaarde met betrekking tot de toepasbaarheid van een tarief worden opgenomen in de bijlage *Pricing, Compensations & Billing*. Indien **een herhaling van bepaalde voorwaarden in**

andere bijlagen nodig wordt geacht, dan dienen de andere bijlagen te verwijzen naar de hoofdbijlage die de betrokken voorwaarden uitvoerig beschrijft.

81. **Een veelvuldige herhaling van paragrafen** in de bijlagen van de referentieaanbieding **dient vermeden te worden** teneinde de samenhang en duidelijkheid te waarborgen, alsook om een latere update te vergemakkelijken. Het BIPT acht het verkieslijk dat dergelijke clausules, wanneer dat mogelijk blijkt, bij voorkeur samen worden voorgesteld aan het begin van een deel of binnen één enkele bijlage. Er kan worden verwezen naar dat deel of die bijlage wanneer dat nodig blijkt.
82. De **voorwaarden van de aanbiedingen** dienen zo **nauwkeurig** als nodig te zijn. Alle toepasselijke voorwaarden dienen te worden gepreciseerd. Deze dienen waar mogelijk te worden **gestandaardiseerd**. Met name **de Service Level Agreements (SLA)** dienen voortaan als volgt te worden voorgesteld:
- a. De SLA's worden beschreven volgens een **vierledige structuur**.
 - ✓ **1e deel:** definitie van de SLA en bijbehorende parameters
 - ✓ **2e deel:** definitie van de doelstellingen (SLO²⁸) vooropgesteld door Belgacom
 - ✓ **3e deel:** de criteria inzake toepasbaarheid – dit deel bepaalt onder welke voorwaarden de SLA van toepassing is
 - ✓ **4e deel:** de KPI('s) – hier wordt bepaald hoe de SLA/SLO wordt gemeten
 - b. De **criteria inzake toepasbaarheid van de SLA's** zullen worden geüniformeerd (bv. voor elke SLA bepalen of die van toepassing is op de order (*order*), de werkorder (*work order*) of het bestelde product (*ordered product*)).
83. De bijlagen *Planning & Operations* en de bijlagen (*Improved*) *SLA* dienen waar nodig de toepasselijke regels te illustreren met behulp van **illustratieve schema's** (bv. in geval van inherent complexe voorwaarden). De gebruikte terminologie dient duidelijk te zijn. Alle specifieke termen die in de bijlagen worden gebruikt, dienen te worden verklaard in een **glossarium**.

²⁸ *Service Level Objective*

84. Alle bijlagen bij de verschillende referentieaanbiedingen dienen zo uniform mogelijk te zijn om een eenvoudige vergelijking van de voorwaarden van elke aanbidding mogelijk te maken.

Besluit van het BIPT

85. Het BIPT verzoekt Belgacom om de wijzigingen zoals beschreven in Annexe 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.
86. 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 het referentieaanbod WBA VDSL2 met het oog op verhoogde transparantie. Bij deze aanpassing zal Belgacom rekening houden met bijkomende aanpassingen die worden opgelegd door het BIPT krachtens dit besluit.
87. Het BIPT vraagt Belgacom om rekening te houden met de hierboven beschreven richtlijnen bij elke toekomstige wijziging in de bijlagen *Planning & Operations*, (*Improved*) SLA en *Pricing, Compensations & Billing*.

5 INFORMATIE EN TECHNOLOGIE (IT)

5.1 IMPLEMENTATIE VAN EEN NIEUW PROFIEL DEDICATED VLAN

Probleemstelling

88. 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) voorzien in 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

89. 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 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.
90. 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 zijn ingediend.
91. In zijn reactie op het ontwerpbesluit van 4 december 2012, voorgelegd ter raadpleging op 21 december 2012, geeft Belgacom aan in te stemmen met deze evolutie naar een termijn van 1 maand voor bestaande operatoren en een termijn van 4 maanden voor nieuwe operatoren. Belgacom wenst echter de initiële formulering te behouden (zie citaat hieronder) in de aanbiedingen voor nieuwe operatoren. Belgacom onderstreept dat de termijnen niet gegarandeerd kunnen worden gezien de afhankelijkheid van de planning van de IT-releases.

Afhankelijk van de beschikbaarheid van voldoende middelen voor de IT-implementatie, wordt verwacht dat het aanmaken van bijkomende profielen in de Belgacom-systemen 4 maanden in beslag kan nemen na de goedkeuring van de tarieven door de begunstigde, ten vroegste in de daaropvolgende IT-release van Belgacom of in een latere release..²⁹

92. Belgacom geeft ook aan voor alle operatoren te willen aanhouden dat deze termijnen zowel van toepassing zijn voor eigen profielen als voor gemeenschappelijke profielen.
93. Volgens het BIPT vormt het ontbreken van enige garantie ten aanzien van nieuwe operatoren een bijkomend obstakel tot toetreding tot de markt en een snelle ontplooiing van de activiteiten.
94. In de beslissing van 1 juli 2011 met betrekking tot de analyse van de breedbandmarkten verwijst het BIPT naar het document van BEREC ERG (07) 53 "Report on ERG Best Practices on Regulatory Regimes in Wholesale Unbundled Access and Bitstream Access". Dit document stelt dat de kwaliteit van de dienstverlening centraal staat op operationeel niveau. Volgens dit verslag dient er een bepaalde zekerheid te zijn dat nieuwkomers op een eerlijke wijze een plaats kunnen verwerven op de markt.
95. Daarnaast stelt het gemeenschappelijk standpunt van BEREC ERG (03) 033rev2 met betrekking tot de wholesale-bitstream-toegang dat, als een van de belangrijkste elementen van de bitstream-toegang, de transmissiecapaciteit nieuwkomers in staat stelt om eigen diensten met toegevoegde waarde aan te bieden aan de eindgebruikers. Deze moeten ook de mogelijkheid hebben om hun diensten te onderscheiden door de aanpassing van technische eigenschappen. Dit benadrukt dus het belang van de definitie van de *Dedicated VLAN*-profielen.
96. Het BIPT preciseert in de beslissing van 1 juli 2011 met betrekking tot de analyse van de breedbeeldmarkten de voorwaarden die van toepassing zijn bij een aanvraag van een alternatieve operator tot een bitstream-toegangsverrichting door Belgacom³⁰. Met name paragraaf 601³¹ van de beslissing van 1 juli 2011

²⁹ Vrije vertaling van: "Conditional to the availability of sufficient resources for IT implementation, the creation of additional profiles in the Belgacom systems is expected to be possible 4 months after approval of the tariffs by The Beneficiary, in the subsequent Belgacom IT release at the earliest, or in any subsequent release. In any event these delays do not contain a commitment of Belgacom."

³⁰ Zie deel "Te goeder trouw onderhandelen met de operatoren die een toegangsverrichting aanvragen" van de beslissing van 1 juli 2011.

vereist dat de toegangsovereenkomst uiterlijk zes maanden na het sluiten van deze overeenkomst zal ingaan. Het BIPT rechtvaardigt deze termijn van 6 maanden door te stellen dat deze zou moeten volstaan voor de partijen om te voldoen aan de clausules van het contract en om hun operationele systemen aan te passen.

97. Op basis van bovengenoemde elementen gaat het BIPT akkoord met de vraag van Belgacom om voor nieuwe operatoren een termijn van 4 maanden als een verbintenis naar best vermogen³² (zie paragraaf 91) te behouden voor de voorwaarde tot implementatie van eigen *Dedicated VLAN*-profielen. Het BIPT stelt echter, in overeenstemming met de marktanalyse, dat de implementatie van deze eigen profielen uiterlijk 6 maanden na het sluiten van de toegangsovereenkomst van kracht moet zijn.
98. Het BIPT heeft geen bezwaar dat de termijn van 4 maanden als een verbintenis naar best vermogen³³ (zie paragraaf 91) van de voorwaarde inzake implementatie ook van toepassing is op gemeenschappelijke profielen. Zoals hierboven vermeld is de definitie van *Dedicated VLAN*-profielen echter van groot belang. Het BIPT is daarom van mening dat gemeenschappelijke profielen ook uiterlijk binnen de 6 maanden geïmplementeerd moeten zijn.

Besluit van het BIPT

99. 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) te vervolledigen, rekening houdende met de volgende doelstellingen.
- a. Eigen profielen aangevraagd door alternatieve operatoren die meer dan 6 maanden voordien een toegangsovereenkomst hebben gesloten, zullen binnen een gegarandeerde termijn van maximaal 1 maand na goedkeuring van de tarieven door de begunstigen worden geïmplementeerd.

³¹ Uittreksel uit paragraaf 601: *“Belgacom moet vanaf de eerste contacten met deze laatste [zijnde de nieuwe alternatieve operator] alle inlichtingen en documenten met betrekking tot deze laatste vermelden die het nodig heeft om het akkoord te sluiten. Dit contract zal uiterlijk zes maanden na het gesloten is, ingaan.”*

³² *Best effort.*

³³ *Idem.*

- b. De implementatie van eigen en blanco profielen voor nieuwe operatoren zal ten minste gegarandeerd worden binnen een maximale termijn van 6 maanden na het sluiten van de toegangsovereenkomst.
- c. De implementatie van gemeenschappelijke profielen zal ten minste gegarandeerd worden binnen een maximale termijn van 6 maanden na de goedkeuring van de tarieven door de begunstigden.

6 ORDERING

6.1 INFORMATIE VERSTREKT TIJDENS DE GESCHIKTHEIDSFASE

Probleemstelling

100. Tijdens de operationele werkgroep van 9 juni 2011 (OWG/1101) hebben de operatoren aan Belgacom gemeld dat (volgens hen noodzakelijke) functionaliteiten ontbreken in de tools van het type *e-tools* tijdens de geschiktheidsfase. Het is bijvoorbeeld onmogelijk om via de gebruikte tools te achterhalen of een paar dat vrij lijkt te zijn, voorbehouden is voor een andere bestelling.

Analyse van het BIPT

101. Volgens de inlichtingen verstrekt door Belgacom tijdens de operationele werkgroep blijven de lijnen die voor een ander bestelorder gereserveerd zijn, zichtbaar in de *LLU Inquiry*-tool wegens het risico op annulering van deze bestelling. De lijnen worden pas als bezet aangeduid wanneer ze technisch actief zijn.
102. Tijdens de bilaterale vergadering tussen Belgacom en het BIPT op 6 september 2011 heeft Belgacom verduidelijkt dat de paren in de technische documentatie van de koperen paren een tag meekrijgen die aangeeft dat ze nog van statuut kunnen veranderen (de *tags future* en *future cease*).
103. De alternatieve operatoren hebben aangegeven over een dergelijke functionaliteit te willen beschikken omdat er volgens hen tal van situaties zijn waarin het aantal paren beperkt is. Zij vinden dat er een aanzienlijk verschil is tussen een klant die geen enkel vrij paar heeft en een klant van wie de lijn binnenkort zal worden vrijgemaakt.
104. In een e-mail van 25 januari 2012 heeft Belgacom aangegeven bereid te zijn om de haalbaarheid van een dergelijke ontwikkeling te onderzoeken.
105. In zijn reactie op het ontwerpbesluit bevestigt Belgacom dat het een analyse heeft uitgevoerd in Q4 van 2012. Volgens Belgacom "wijst deze analyse uit dat de vrije toegangsparen zoals weergegeven door de tool *LLU Non Active Technical Situation* (NATS) RES-situaties (afgesloten lijnen) uitsluiten, maar wel FUT-situaties (toekomstige lijnen) omvatten. Belgacom erkent dat de volgende wijzigingen een verbetering zouden betekenen teneinde de resultaten van de LLU-aanvragen beter af te stemmen op de resultaten bij de *provisioning*:

- RES-situaties toevoegen aan het weergegeven aantal vrije paren;
- FUT-situaties verwijderen uit het weergegeven aantal vrije paren. "

106. Belgacom verduidelijkt louter ter informatie dat de planning hiervoor oktober 2013 is. De definitieve planning zal echter later worden vastgelegd tijdens de ontwerpfase van het project. De wijzigingen met betrekking tot de definitie van de vrije paren in de NATS-tool zullen transparant blijven voor de alternatieve operatoren via hun webinterfaces en XML. Er zal dus voor de alternatieve operatoren geen enkele impact zijn op het vlak van IT.

107. De wijziging in kwestie is niet kritiek voor de commerciële activiteiten van de alternatieve operatoren. Het BIPT is er dus niet tegen gekant dat Belgacom dit project inplant binnen een redelijke termijn.

[Besluit van het BIPT](#)

108. Gezien de positie van Belgacom is het BIPT van mening dat er op dit punt geen enkele bindende maatregel moet worden opgelegd. Het BIPT vraagt Belgacom wel om de sector te informeren over de definitieve planning zodra deze bekend is.

7 REPAIR

7.1 NIEUW PROCES *CHANGE TIE CABLE*

Probleemstelling

109. 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 aanvraag via het proces *Change Tie Cable*.
110. De alternatieve operatoren betwisten echter de volgens hen veel te hoge kostprijs van € 100,85. Ze vragen ook dat deze interventie het voorwerp uitmaakt van een SLA.

Analyse van het BIPT

111. 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.
112. Deze bepaling in het besluit van 11 augustus 2011 werd aangevochten voor het hof van beroep van Brussel. Naar aanleiding van verdere besprekingen hierover tussen het BIPT en Belgacom heeft het BIPT besloten de verplichtingen in kwestie in te trekken. Deze intrekking wordt ingegeven door de volgende elementen:
- a. Er is gebleken dat de betreffende interventies zich relatief weinig voordoen waardoor de behoefte in twijfel kan getrokken worden aan een verplichting die op Belgacom rust om hiervoor een volledig nieuw proces te ontwikkelen.
 - b. Belgacom heeft proactief voorgesteld om een afdoende proces in één stap in te voeren. Belgacom heeft bovendien laten weten bereid te zijn om dat proces te behouden ingeval de verplichting zou ingetrokken worden. Dat proces zou in dat geval worden aangeboden tegen een commercieel tarief.
113. Bijgevolg moeten de technische en tariefvoorwaarden met betrekking tot het proces *Change Tie Cable* geen deel uitmaken van het BRUO-referentieaanbod. Ze mogen dus daaruit worden geschrapt.

Besluit van het BIPT

114. Dit besluit heft deel 7.1 op van het besluit van 11 augustus 2011 betreffende de herziening van de referentieaanbiedingen inzake de invoering van de projecten *Open Calendar* en *Certified Technician*.

8 SERVICE LEVEL AGREEMENTS (SLA) EN COMPENSATIES

8.1 TERMINOLOGIE

115. In dit document worden de volgende termen gehanteerd in verband met de overeenkomst inzake dienstverleningsniveau (SLA).

116. Een **Service Level Agreement** (SLA) omvat meestal de volgende elementen:

- Eén of meer kwaliteitsdoelstellingen van de dienstverlening: *Service Level Objective(s)* (SLO)
- Criteria van toepasbaarheid: in welke omstandigheden kan deze SLA worden toegepast?
- Prestatie-indicatoren: de *Key Performance Indicators* (KPI) als controlemechanisme voor de SLO('s)
- De aan de SLA gekoppelde³⁴ toepasselijke compensaties.

117. De **Service Level Objective** (SLO) is de doelstelling die moet behaald worden in het kader van de dienstverlening in kwestie. Deze wordt vastgelegd aan de hand van een **doelwaarde** (bijv. een tijdelijke waarde – *timer*). Aan de SLO kan ook een **tolerantie-index** (bijv. 80%) gekoppeld worden om te bepalen in hoeveel procent van de gevallen deze SLO moet worden gerealiseerd.

Service Level Objective	
Doelwaarde	Tolerantie
5 WD	80%

Tabel 1. Voorbeeld van een Service Level Objective.

In dit voorbeeld moet een doelwaarde van 5 WD behaald worden voor 80% van de gevallen

118. Een SLA gedefinieerd aan de hand van één enkele doelstelling (SLO) wordt in dit document aangeduid als "**Enkelvoudige SLA**".

119. In sommige situaties worden meerdere SLO's gebruikt voor het definiëren van de SLA (*Service Level Agreement*). In dit document noemen we dit type SLA een "**Uitgebreide SLA**". In dit geval definiëren we:

³⁴ En regels voor de toepasselijkheid en de beoordeling (van het bedrag) van deze compensaties.

- a. De **basisdoelstelling (SLO_{basis})**, de primaire doelstelling die moet behaald worden.
- b. De bijkomende doelstellingen (SLO_{bijk}).

Service Level Objectives		
Type	Doelwaarde	Tolerantie
SLO _{basis}	5 WD	80%
SLO _{compl,1}	10 WD	90%
SLO _{compl,2}	15 WD	95%

Tabel 2. Voorbeeld van een uitgebreide SLA (3 SLO's)

120. De compensaties worden berekend op grond van enkelvoudige compensaties. Een **enkelvoudige compensatie** is de compensatie die vastgelegd is voor elke interventie die recht geeft op een compensatie. Zo voorziet de SLA *Appointment Kept* bijvoorbeeld, in overeenstemming met de voorwaarden die gelden voor referentieaanbiedingen, in een compensatie van € 20 per gemiste afspraak. De SLA *Repair* voorziet in een compensatie van 150% van de dagelijkse bijdrage voor lijnhuur per werkdag vertraging van wederindienststelling van de lijn. De enkelvoudige compensatie kan forfaitair of variabel zijn:

- a. De **enkelvoudige forfaitaire compensatie** is vast voor elke interventie die recht geeft op een compensatie (zie bijv. SLA *Appointment Kept*).
- b. De **variabele enkelvoudige compensatie** wordt beoordeeld op grond van een variabele parameter (bijvoorbeeld de interventietermijn in het geval van de SLA *Repair*).

8.2 METHODE VOOR BEREKENING VAN DE COMPENSATIES EN CRITERIA VAN TOEPASBAARHEID

Probleemstelling

121. In het kader van de besprekingen tussen het BIPT en Belgacom tijdens de werkgroepen van 23 en 29 mei 2012 kon het BIPT vaststellen dat de berekening van de compensaties tot dan toe geen rekening hield met de toleranties die door de SLA's³⁵ zijn toegestaan, maar dat een percentage van de als extreem beschouwde gevallen uit de berekening werd gehaald op basis van de paragrafen

³⁵ Ter herinnering, de kwaliteitsdoelstellingen voor dienstverlening kunnen vastgelegd worden met tolerantie-indexen (bijv. 95%).

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).

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 1. Uittreksel uit paragraaf 83 (versie voorgaand aan het voorstel van 17 februari 2012) van de bijlage Basic SLA WBA VDSL2

122. Na de verduidelijkingen door Belgacom, heeft het BIPT Belgacom verzocht om deze paragrafen te verwijderen en om de methode voor berekening van de compensaties te vereenvoudigen om te zorgen voor coherentie tussen de doelstelling die werd vastgelegd in het kader van de SLA en het percentage dat gebruikt wordt voor de berekening van de eventuele compensaties. Het ontwerpbesluit bepaalde hierbij dat de extreme gevallen (*worst cases*) weggelaten werden uit de berekening van de compensaties voor alle SLA's.
123. 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. In hun respectieve reactie op het ontwerpbesluit van 4 december 2011, dat ter raadpleging werd voorgelegd op 21 december 2012, tekenden Mobistar en EDPnet opnieuw bezwaar aan tegen de voorgestelde formulering omdat deze iedere stimulans voor Belgacom wegneemt om te handelen bij interventies die als extreem worden beschouwd.

Analyse van het BIPT

124. Zoals meer in detail is geanalyseerd in hoofdstuk 8.5, acht het BIPT het redelijk dat een tolerantie (bijv. 95%), in bepaalde gevallen, wordt toegepast met betrekking tot de naleving van de kwaliteitsdoelstellingen die vastgelegd zijn in het referentieaanbod. Aangezien Belgacom een dienst moet verstrekken met een specifieke kwaliteitsdoelstelling (en dus een specifieke tolerantie), is het coherent om Belgacom te verplichten om compensaties te betalen zodra het bedrijf deze kwaliteitsdoelstelling op het vlak van dienstverlening (en dus deze tolerantie) niet nakomt. Het BIPT begrijpt echter dat het eenvoudig verwerpen van de meest ernstige gevallen een benadering is die een belangrijke impact kan hebben, vooral bij dienstverlening aan professionele klanten en waarvoor door de alternatieve operator aan Belgacom uitdrukkelijk gevraagd werd om tegen een vastgelegde

prijs een individuele betere kwaliteit van dienstverlening (*Improved SLA*) voor de betrokken lijn te leveren.

125. In geval van een *Improved SLA*, wordt individueel een specifieke bijdrage toegepast voor elke interventie waarvoor de operator de garantie van een betere dienstverlening wenst. We kunnen dus de concrete extreme incidenten niet uit de weg ruimen, vooral wegens het kleinere desbetreffende volume, het belang van elke interventie en de bijdrage die door de alternatieve operator betaald wordt voor elke lijn met ISLA. We moeten dus aan de alternatieve operator zoveel mogelijk waarborgen dat de doelstelling die in de ISLA werd vastgelegd voor elke interventie waarvoor een *ad-hoc* bijdrage betaald werd, ook zal gerealiseerd worden. Het eenvoudig verwerpen van de extreme gevallen kan dus in dit geval meer bepaald niet aanvaard worden wegens het afsluiten van de *Improved SLAs*. Anderzijds is het BIPT ook van oordeel dat niet elke interventie strikt genomen aanleiding kan geven tot betaling van compensatie wanneer een tolerantie-index werd vastgelegd.
126. Om rekening te houden met de moeilijkheden om in sommige gevallen een doelstelling voor 100% te behalen, maar om tegelijk zo goed mogelijk te voldoen aan de vraag van de markt wat betreft te behalen prestatiedoelstellingen, worden sommige SLA's uitgebreid gedefinieerd aan de hand van bijvoorbeeld twee of drie doelstellingen op het vlak van het niveau van de dienstverlening (dit is bijvoorbeeld het geval bij de *ISLA Repair* – zie hoofdstuk 8.5). Bij dit type SLA, dat in dit document uitgebreide SLA wordt genoemd, streeft Belgacom doorgaans een primaire doelstelling na (bijv. 4 u in het kader van de *ISLA Repair*). Deze primaire doelstelling wordt in dit document ook basisdoelstelling (SLO_{basis}) genoemd. De andere doelstellingen worden toegevoegd om de alternatieve operatoren bijkomende garanties te bieden indien de SLO_{basis} niet in een voldoende percentage van de gevallen kan behaald worden³⁶. Zonder bijkomende garanties zou in een aantal gevallen de onzekerheid immers te groot zijn. Deze bijkomende

³⁶ In het geval van de *ISLA Repair* bijvoorbeeld, waarvoor alle actoren ermee instemmen dat Belgacom voor dit type lijnen een hersteltijd van 4 uur moet nastreven. In sommige situaties kan deze doelstelling van 4 uur echter niet behaald worden. Als we bijvoorbeeld uitgaan van de veronderstelling dat deze doelstelling slechts in 60% van de gevallen kan behaald worden, betekent dit dat er voor 40% van de andere gevallen onzekerheid bestaat ten aanzien van de gewaarborgde dienstverlening. De onzekerheid is dus aanzienlijk. Om de alternatieve operatoren afdoende garantie te bieden, worden dus bijkomende doelstellingen vastgelegd (bijvoorbeeld herstelling binnen een tijdsspanne van 8 uur voor 95% van de gevallen).

doelstellingen beogen een betere voorspelbaarheid³⁷ van de dienst waarvan de alternatieve operatoren gebruikmaken.

127. De afwezigheid van verplichtingen wat betreft de bijkomende doelstellingen zou voor Belgacom geen financiële stimulans vormen om deze bijkomende verplichtingen na te komen. Om ervoor te zorgen dat Belgacom al zijn doelstellingen (zowel de basis- als bijkomende doelstellingen) nakomt, is het BIPT dus van oordeel dat er voor het geheel van deze doelstellingen een verplichting moet worden vastgelegd.
128. Het BIPT benadrukt bovendien dat in zijn verslag over de beste praktijken in het kader van ontbundelde toegang en bitstreamtoegang³⁸ BEREK van oordeel is dat "de compensaties afdoende moeten zijn om de operator met een aanmerkelijke marktmacht (in dit geval Belgacom) te stimuleren om te voldoen aan het overeengekomen niveau van dienstverlening, gezien vaak blijkt dat het niet efficiënt is om elk probleem met de kwaliteit van dienstverlening op te lossen door de uitvoering of regeling van geschillen".
129. Op grond van de overwegingen hierboven is het BIPT van oordeel dat de **methode voor berekening van de compensaties** als volgt moet worden toegepast:
- a. **Criterium van toepasbaarheid:** de alternatieve operator kan een compensatie eisen zodra één van de in de SLA vastgelegde doelstellingen niet behaald werd gedurende de periode van evaluatie van de compensaties.
 - b. **Evaluatie in het kader van een *Basic SLA*:** de berekening van het bedrag van de compensatie moet rekening houden met alle gevallen waarin de SLO('s) niet werd(en) nagekomen, behalve voor de extreme gevallen die werden geïdentificeerd aan de hand van de (door middel van een percentage vastgelegde) toegelaten tolerantie-index(en) voor de realisatie van deze SLO('s).

³⁷ De voorspelbaarheid, of het deterministische karakter van de dienstverlening is een essentieel begrip in het kader van de wholesaleaanbiedingen. Een alternatieve operator baseert zijn retailaanbod namelijk op het wholesaleaanbod. Zodra de kwaliteit van de upstream dienstverlening (wholesaleaanbod) voorspelbaar is, kan de alternatieve operator de dienstverlening en de prijs bepalen die hij aan zijn klant kan voorstellen. Het ontbreken van deze voorspelbaarheid vormt een belangrijke risicofactor voor de alternatieve operator, wat zijn concurrentievermogen aanzienlijk kan aantasten.

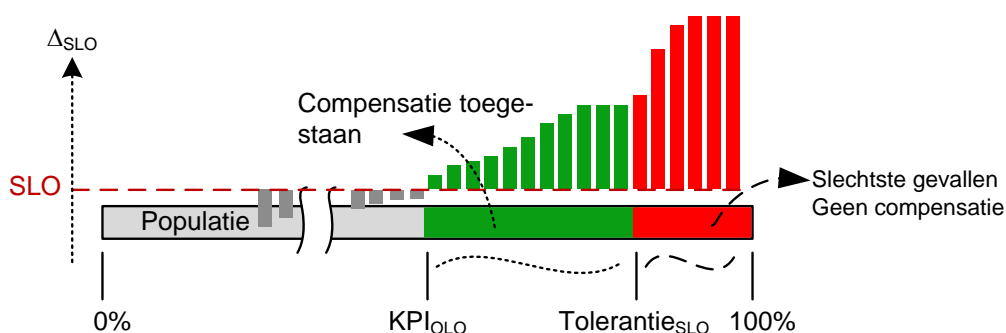
³⁸ Zie ERG (07) 53 Report on ERG Best Practices on Regulatory Regimes in Wholesale Unbundled Access and Bitstream Access.

- c. **Evaluatie in het kader van een *Improved SLA***: al deze gevallen moeten in overweging worden genomen voor de berekening van de compensaties en er moet(en) op het bedrag van deze compensatie (een) correctiefactor(en) toegepast worden om deze compensatie te corrigeren in overeenstemming met de vastgelegde tolerantie-index(en). Deze maatregel is bedoeld als stimulans voor Belgacom ten aanzien van extreme gevallen, rekening houdend met de toegelaten tolerantie(s) voor het nakomen van de vastgelegde doelstelling(en). In het specifieke geval van de enkelvoudige forfaitaire compensaties bij *Improved SLA*'s, is de berekeningsmethode identiek aan deze van de evaluatie van de compensaties bij een *Basic SLA*.

130. De algemene principes van de methode voor berekening van de compensaties worden hierna toegelicht.
131. De berekening van de compensaties in het kader van een enkelvoudige *Basic SLA* (d.w.z. één enkele SLO) wordt als volgt gedefinieerd.

Evaluatie van de interventies die recht geven op de compensatie:

Bij een populatie van interventies onderworpen aan de berekening van de SLA, die in toenemende orde gerangschikt zijn naargelang het behalen van de doelstelling van het niveau van dienstverlening ($\Sigma\Delta O$) geeft $(100\% - \text{Tolerantie}_{SLO}\%)$ van de extreme gevallen (worst cases) geen recht op compensatie. De andere interventies ($\text{Tolerantie}_{SLO}\% - \text{KPI}_{OLO}\%$) geven recht op compensatie.



Figuur 2. Algemene compensatieregel - Basic SLA

Berekening van het bedrag van de compensatie:

In geval van een variabele enkelvoudige compensatie (bijv. € 1/u.) wordt de compensatie voor elke interventie beoordeeld als zijnde het

resultaat van de enkelvoudige compensatie door het verschil tussen de werkelijke interventie en de te behalen doelstelling.

Wanneer de enkelvoudige compensatie forfaitair is, dan is de compensatie voor elke interventie gelijk aan deze enkelvoudige compensatie.

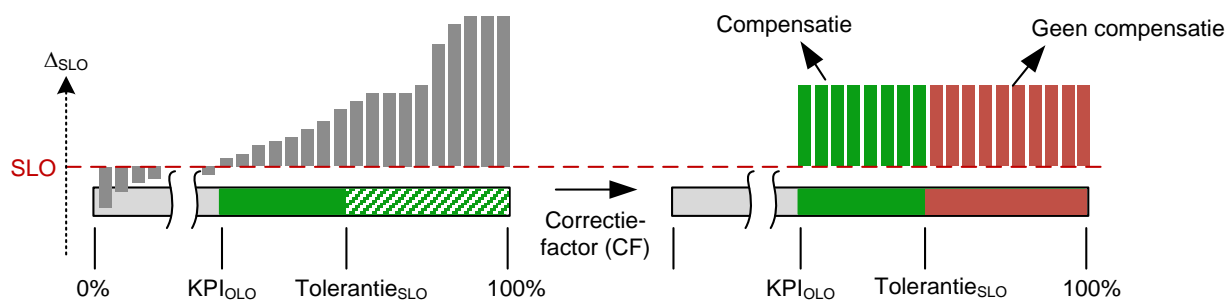
De totale compensatie is de som van de compensaties van de interventies die recht geven op een compensatie.

132. De evaluatie van de interventies die recht geven op de compensatie hangt samen met de definitie van de SLA. Ze bepaalt het aantal gevallen waarin het niet nakomen van de doelstelling toegelaten is (d.w.z. $100\% - \text{Toleranties}_{\text{SLO}}\%$). Het verschil tussen de SLA en de werkelijk bereikte prestatie (d.w.z. $\text{Toleranties}_{\text{SLO}}\% - \text{KPI}_{\text{OLO}}\%$) bepaalt het percentage gevallen dat aan compensatie kan worden onderworpen. Het BIPT is van oordeel dat door de toepassing van deze regel aan Belgacom verzekerd wordt dat een boete zal worden toegepast rekening houdend met het overeengekomen prestatieniveau.
133. De berekening van de compensaties in het kader van een enkelvoudige *Improved SLA* (d.w.z. met één enkele SLO) wordt dus als volgt gedefinieerd.

Evaluatie van de interventies die recht geven op de compensatie en berekening van het bedrag van de compensaties.

Bij een populatie van interventies onderworpen aan de berekening van de SLA, die in toenemende orde gerangschikt zijn naargelang het behalen van de doelstelling van het niveau van dienstverlening (Σ_{AO}) geeft ($100\% - \text{KPI}_{\text{OLO}}\%$) van de interventies recht op compensatie. Deze interventies laten toe om de maximaal toepasselijke compensatie vast te leggen (MC). De berekening van de maximaal toepasselijke compensatie gebeurt op dezelfde manier als bij een Basic SLA, dit keer aan de hand van de interventies die de overeengekomen doelstelling niet behaald hebben.

Daarna wordt, om rekening te houden met de toegelaten toleranties voor het nakomen van de doelstellingen door Belgacom, slechts een deel van de maximale compensatie (MC) met behulp van een correctiefactor (CF) als effectieve compensatie in aanmerking genomen.



Figuur 3. Algemene compensatieregels - Improved SLA

134. Deze regel zet Belgacom ertoe aan om de doelstelling te behalen voor alle orders van de alternatieve operator. Het BIPT herinnert eraan dat in het kader van een *Improved SLA* de alternatieve operator bij het afsluiten van deze ISLA voor elke lijn een specifieke bijdrage betaalt om de levering of de herstelling van deze lijn binnen de overeengekomen termijn te waarborgen. Het is dus coherent om bij de berekening van de compensaties rekening te houden met alle gevallen waarin de overeenkomst voor gewaarborgde dienstverlening (SLA) niet werd nageleefd.
135. Bovendien wordt er een correctiefactor toegepast om er ook voor te zorgen dat de compensatie evenredig is met de toegelaten tolerantie voor het behalen van de doelstelling (SLO). De toegepaste correctie beoogt de uniforme herverdeling van de interventies waarbij de doelstelling (SLO) niet werd nagekomen. De extreme gevallen dragen zo bij aan de evaluatie van de compensatie in verhouding tot hun correctiefactor (CF).³⁹
136. Deze methode vormt dus voor Belgacom een stimulans om zijn verplichtingen na te komen voor alle interventies, rekening houdend met het feit dat een tolerantie-index werd vastgelegd voor het behalen van de doelstelling.
137. De correctiefactor (CF) bepaalt dus, voor alle interventies waarbij de doelstelling (SLO) niet werd nagekomen, de mate waarin compensatie kan worden geëist. Deze wordt als volgt bepaald:

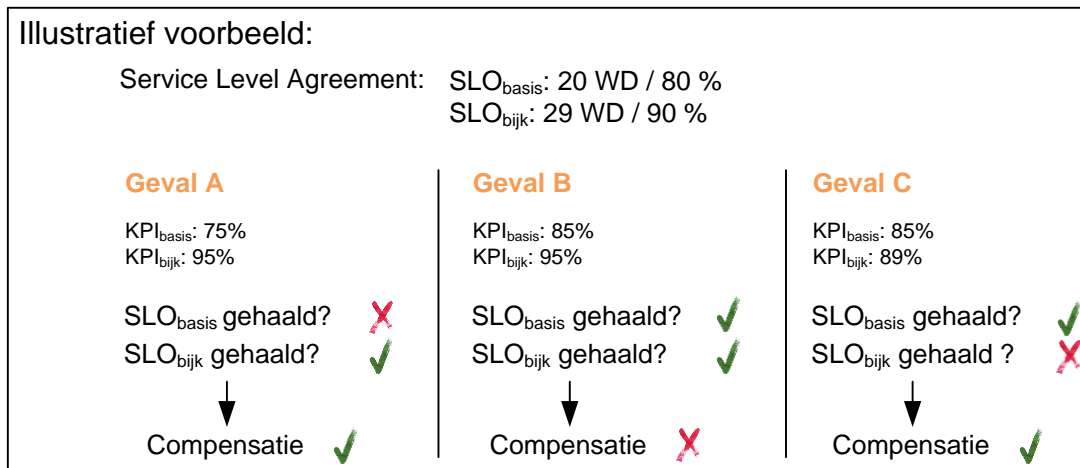
$$CF = \frac{Tolerantie_{SLO} - KPI}{100\% - KPI}$$

138. De **berekening van de enkelvoudige forfaitaire compensaties in het kader van een *Improved SLA*** is identiek aan de berekening van dezelfde soort

³⁹ Indien Belgacom dus nagenoeg alle overeengekomen doelstellingen is nagekomen, wordt slechts in zeer geringe mate rekening gehouden met een extreem geval omdat de correctiefactor dan ook klein is.

compensaties bij een *Basic SLA*. De interventietijd heeft in dit geval immers geen enkele invloed door het forfaitaire karakter van de compensatie.

139. Bij een uitgebreide SLA (d.w.z. met twee of meer SLO's), zijn de compensaties toepasbaar vanaf het ogenblik dat een van de in de SLA vastgelegde doelstellingen inzake niveau van dienstverlening (SLO_{basis} of SLO_{bijk}) niet behaald werd.



Figuur 4. Voorbeeld van de toepasbaarheid van de compensaties bij complexe SLO's

140. Deze voorwaarde van toepasbaarheid van de compensaties is van essentieel belang opdat Belgacom zou voldoen aan de eraan door de SLA opgelegde doelstellingen. Zonder deze verplichting is er geen stimulans voor Belgacom om de doelstellingen na te komen en wordt de SLA dus minder voorspelbaar.
141. In zijn verslag over de beste praktijken in het kader van ontbundelde toegang en bitstreamtoegang⁴⁰ is BEREK van oordeel dat "het evenredig is om de compensaties toe te passen voor alle gevallen waarin de operator met een aanmerkelijke marktmacht niet zou voldoen aan het overeengekomen niveau van dienstverlening". Het standpunt van BEREK versterkt dus het standpunt van het BIPT in de zin dat Belgacom alle in de SLA vastgelegde doelstellingen moet nakomen, en dat alle gevallen tot op zekere hoogte in overweging genomen moeten worden voor de berekening van de compensatie.
142. **De evaluatie van de compensaties in het kader van de uitgebreide SLA's** houdt rekening met de hierboven toegelichte principes voor enkelvoudige SLA's (zie de paragrafen 130 en 133). Toch zijn kleine wijzigingen van de

⁴⁰ Zie ERG (07) 53 Report on ERG Best Practices on Regulatory Regimes in Wholesale Unbundled Access and Bitstream Access.

berekeningswijze noodzakelijk. Met het oog op de duidelijkheid worden deze niet in dit hoofdstuk toegelicht.

143. De methode voor berekening van de compensaties voor enkelvoudige en/of uitgebreide *Basic SLA's* en/of *Improved SLA's* wordt uitvoerig toegelicht in Annexe B van dit document. Deze bijlage bevat ook een aantal voorbeelden ter illustratie.
144. In zijn gemeenschappelijk standpunt over de beste praktijken op het vlak van maatregelen voor de bitstream-breedbandmarkt⁴¹ stelt BEREC dat de betaling van de compensaties op proactieve wijze zou moeten gebeuren. BEREC bedoelt hiermee dat de betaling van de compensaties zou moeten gebeuren via een vooraf vastgelegd proces, zonder dat hiervoor tussenkomst van de regulator of een rechtbank noodzakelijk is.
145. Dit besluit, en in het bijzonder de hoofdstukken 8.2 tot 8.4, beogen de formalisering en veralgemening van de evaluatievoorwaarden en van de aanvraag tot compensatie. Onder het proactieve karakter van de betaling van compensaties, zoals aanbevolen door BEREC, verstaat het BIPT dat het noodzakelijk is dat de alternatieve operatoren over alle noodzakelijke middelen beschikken om dit proces te starten. In zijn beslissing van 1 juli 2011 met betrekking tot de analyse van de breedbandmarkten verplichtte het BIPT Belgacom tot het opstellen van rapporten met brutogegevens die door iedere operator individueel aangevraagd kunnen worden. De noodzaak om deze datarapporten te verstrekken is bevestigd via de CRC-beslissing van 1 juli 2011 met betrekking tot de analyse van de breedbandmarkten⁴² en door het besluit van het BIPT van 11 augustus 2011 betreffende de herziening van de referentieaanbiedingen⁴³. De alternatieve operatoren beschikken dus over de noodzakelijke basisgegevens voor de evaluatie van de compensaties in het kader van het *provisioning*-proces. Voor het *repair*-proces beschikken de alternatieve operatoren over de noodzakelijke gegevens via de exportfunctionaliteit in de tool e-TS en binnenkort via de SOAP-interface (de

⁴¹ Zie BEREC BoR (12) 128, Common Position on best practice in remedies on the market for wholesale broadband access (including bitstream access) imposed as a consequence of a position of significant market power in the relevant market, Best Practice (BP) 26b.

⁴² § 1444 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011 : “Bovendien moet Belgacom met dezelfde frequentie als de hierboven vermelde rapporten de tabellen met brutogegevens publiceren aan de hand waarvan het BIPT, en indirect de alternatieve operatoren (in dat geval wordt de informatie namelijk naargelang van de operator gefilterd), de kwaliteit van de dienst meer in detail kan controleren dan via de analyse van de hierboven bedoelde KPI-rapporten.”

⁴³ Zie sectie 8.6. “Gedocumenteerde verslagen voor de berekeningen van de SLA's van het besluit van het BIPT van 11 augustus 2011 betreffende de referentieaanbiedingen BRUO/BROBA/WBA VDSL2 en BROTSOLL.

stop-clock-gegevens zullen overgedragen worden via deze interface). Het BIPT is van oordeel dat er een vergadering van de operationele werkgroep moet belegd worden zodat Belgacom kan aantonen op welke manier alle gegevens waarover de alternatieve operatoren beschikken benut kunnen worden om de bedragen te evalueren van de compensaties waarop deze operatoren eventueel recht hebben.

[Besluit van het BIPT](#)

146. Het BIPT vraagt Belgacom om in zijn bijlagen *Basic SLA* en *Improved SLA* de regels voor toepasbaarheid en de berekening van de compensaties zoals weergegeven in paragraaf 129 en toegelicht in de paragrafen 130 en verder, aan te passen.
147. Het BIPT vraagt Belgacom bovendien om, in het referentieaanbod of in een document dat als bijlage is toegevoegd⁴⁴ bij het aanbod, voorbeelden op te nemen die de begunstigen van het aanbod een beter inzicht geven in de manier waarop de compensaties berekend worden.
148. Ten slotte vraagt het BIPT Belgacom om tijdens een vergadering van de operationele werkgroep die belegd zal worden door het BIPT aan de alternatieve operatoren toelichting te geven bij de methode van berekening van de compensaties, en bij de manier waarop de gegevens waarover ze beschikken (namelijk de verslagen met brutogegevens, de gegevens afkomstig uit de e-TS-tool en de *stop-clock*-gegevens afkomstig van de SOAP-interface) gebruikt kunnen worden voor de evaluatie van de compensaties waarop ze recht hebben.

8.3 TOEPASBAARHEID VAN DE OLO-COMPENSATIES DOOR OLO EN STATISTISCHE FOUT

[Probleemstelling](#)

149. Belgacom is van oordeel dat de compensaties door de alternatieve operatoren niet geëist kunnen worden op individueel niveau (OLO per OLO), d.w.z. zodra de overeenstemmende KPI's die werden berekend op grond van de interventies ten overstaan van hun eigen lijnen lager liggen dan de vastgelegde doelstellingen (SLO). Belgacom is eerder van mening dat de compensaties pas moeten gelden vanaf het ogenblik dat de op marktniveau berekende KPI's lager liggen dan de vastgelegde doelstellingen. Tijdens de gesprekken tussen Belgacom en het BIPT heeft dit laatste aan Belgacom laten weten dat het van mening is dat de compensaties toepasbaar moeten zijn op individueel niveau (OLO per OLO). 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

⁴⁴ In dit geval zal het document beschikbaar zijn via de website van Belgacom

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.

150. 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-percentage en het aantal orders) druisen volgens het Platform in tegen het doel van de SLA, namelijk een kwaliteitsvolle dienstverlening garanderen.
151. 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.
152. 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*).
153. Tijdens de bilaterale werkgroepen van 23 en 29 mei 2012 gaf Belgacom aan te aanvaarden dat de compensaties voortaan kunnen geëist worden op grond van de individuele KPI (van de alternatieve operator), 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 overgezonden. Met andere woorden, Belgacom aanvaardt dat de compensaties berekend worden op grond van de prestaties die het individueel aanbiedt aan de alternatieve operator op voorwaarde dat de prestaties op marktniveau evenmin de in het referentieaanbod vooropgestelde doelstelling hebben behaald.

154. Na de bilaterale werkgroepen van 23 en 29 mei 2012 heeft Belgacom een nieuw voorstel gedaan inzake de criteria voor toepasbaarheid van de compensaties in de referentieaanbiedingen zoals op 12 juli 2012 overgezonden aan het BIPT. Dit nieuwe voorstel van 12 juli 2012 bepaalt dus 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 marktniveau⁴⁵, alle BRxx-producten samen⁴⁶, van de bestelorders of de *repair*-tickets hoger 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

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

[Samenvatting van het laatste voorstel van Belgacom](#)

156. De onderstaande tabel geeft een overzicht van het laatste voorstel van Belgacom van 12 juli 2012.

Basic SLA

Voorstel van 12 juli 2012

⁴⁵ Het geheel van orders afkomstig van de alternatieve operatoren wordt in beschouwing genomen in de berekening.

⁴⁶ De drie producten BRUO, BROBA en WBA VDSL2 worden in beschouwing genomen in de berekening

Toepasselijkheid van de compensaties voor provisioning (Basic SLA)	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-provisioning hoger is dan 200 voor de desbetreffende periode van 2 maanden (alle OLO's samen)
Toepasselijkheid van de compensaties voor repair (Basic SLA)	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 BRxx-repair-tickets hoger is dan 100 voor de desbetreffende periode van 2 maanden (alle OLO's samen)
Verzoeken om compensatie	Om de 2 maanden

Improved SLA (verschillen ten opzichte van de Basic SLA)

Voorstel van 12 juli 2012	
Toepasselijkheid van de compensaties voor provisioning (Improved SLA)	500 orders
Toepasselijkheid van de compensaties voor repair (Improved SLA)	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

Analyse van het BIPT

Analyse van de impact van de kleine alternatieve operatoren en het statistisch risico in verband met het kleine volume op het bedrag van de compensaties (volumevoorwaarde)

157. Met zijn voorstel van 12 juli 2012 is Belgacom van oordeel dat de alternatieve operatoren enkel compensaties kunnen eisen indien de volledige markt van de BRxx-producten de volgende volumes behaalt voor elke periode van twee maanden die inherent is aan de berekening van de compensaties (hierna tweemaandelijks drempelvolumen genoemd):

- Basic SLA: 200 bestelorders of 100 repair-tickets
- Improved SLA: 500 bestelorders of 25/50/200 repair-tickets

158. Belgacom verantwoordt dit standpunt door de te grote gevoeligheid van de prestaties van Belgacom voor de statistische schommelingen die kunnen veroorzaakt worden wanneer het beschouwde volume klein is⁴⁷.

159. Op basis van de informatie die Belgacom heeft verstrekt op 10 en 14 februari 2012 over het aantal interventies die verricht zijn voor elke alternatieve operator tijdens het jaar 2011⁴⁸, werd het tweemaandelijks volume van de bestelorders voor de volledige BRxx-markt voor het jaar 2011 door het BIPT als volgt geëvalueerd:

- *Basic SLA*: gemiddeld bedroeg het bestelvolume voor de volledige markt [vertrouwelijk] orders met een standaardafwijking⁴⁹ van [vertrouwelijk].
- *Improved SLA*: gemiddeld bedroeg het bestelvolume voor de volledige markt [vertrouwelijk] orders met een standaardafwijking van [vertrouwelijk].

160. Het BIPT is daarom van oordeel dat een opschortende voorwaarde van toepasbaarheid van de compensaties op grond van de globale tweemaandelijks volumes geen enkele toegevoegde waarde oplevert omdat de gemiddelde tweemaandelijks volumes (zie paragraaf hierboven) de tweemaandelijks drempelvolumes ruimschoots overstijgen (zie paragraaf 157)⁵⁰.

161. Bovendien, en los van de werkelijke gemiddelde volumes, zou bij een tweemaandelijks bestelvolume dat lager ligt dan het tweemaandelijks drempelvolume, de opschortende voorwaarde met betrekking tot het

⁴⁷ Belgacom verduidelijkt dat bij een klein volume zelfs de kleinste schommeling kan leiden tot belangrijke variatie van de relatieve prestaties. Een eenmalige schommeling van 5 eenheden op een volume van 100 eenheden leidt bijvoorbeeld tot relatieve prestaties van 95%, terwijl bij een volume van 500 eenheden de relatieve prestaties 99% bedragen.

⁴⁸ Op 10 februari 2012 heeft Belgacom aan het BIPT het aantal *provisioning*-interventies meegedeeld die in 2011 zijn verricht in het kader van *Basic SLA*. Deze informatie wordt uitgesplitst per alternatieve operator.

Op 14 februari 2012 heeft Belgacom aan het BIPT het aantal *provisioning*-interventies meegedeeld die in 2011 zijn verricht en waarvoor voor elk van de lijnen een *ISLA Repair* werd gevraagd. Deze informatie wordt uitgesplitst per alternatieve operator.

⁴⁹ De standaardafwijking van een reeks waarden weerspiegelt de vanuit statistisch oogpunt meest waarschijnlijke afwijking van dit geheel van waarden rond de gemiddelde waarde.

⁵⁰ *Basic SLA*: het gemiddeld tweemaandelijks volume bedraagt [vertrouwelijk] orders, terwijl de drempel is vastgelegd op 200 orders
Improved SLA: het gemiddeld tweemaandelijks volume bedraagt [vertrouwelijk] orders terwijl de drempel is vastgelegd op 500 orders

bestelvolume een negatieve impact hebben op de kwaliteit van de dienstverlening voor de volledige markt. Deze opschortende voorwaarde ontnemt immers aan de alternatieve operatoren ieder recht op compensatie wanneer aan het criterium m.b.t. het volume niet voldaan werd onafhankelijk van de prestaties van Belgacom. Er zou dus in dit geval sprake zijn van een totaal gebrek aan gewaarborgde dienstverlening ten aanzien van hen, en dus ook van een gebrek aan stimulans voor Belgacom om een dienstverlening te verzekeren in overeenstemming met de overeengekomen doelstellingen. De compensatie is de enige financiële stimulans om te waarborgen dat de overeengekomen kwaliteitsdoelstellingen nagekomen worden.

162. Bovendien bestaat over het algemeen het gevaar dat de opschortende voorwaarde voor het volume zorgt voor extra complexiteit die niet evenredig is met de impact voor de alternatieve operatoren.
163. Voor het specifieke geval van de *Improved SLA's* (ISLA) is het BIPT bovendien van oordeel dat het standpunt van Belgacom indruist tegen de specifieke logica die gekoppeld is aan orders met ISLA. Gezien hun bestemming⁵¹ en hun kostprijs zijn deze orders immers kleiner in hoeveelheid dan de bestelorders voor de massa omdat ze een dienst met een hoger kwaliteitsniveau leveren. Een alternatieve operator ondertekent een ISLA om aan zijn klant een betere kwaliteit van dienstverlening te waarborgen voor een bepaalde toegangslijn. Hij creëert dus een te realiseren doelstelling voor een specifieke lijn. Deze vorm van dienstverlening wordt bovendien vergoed door een maandelijkse bijdrage per lijn⁵². De kostprijs hiervan werd beoordeeld zodat elk ISLA-order kan uitgevoerd worden volgens de voorwaarden vooropgesteld door de ISLA. Er werd echter een tolerantie toegestaan voor de naleving van deze ISLA om ook rekening te houden met de waarschijnlijkheid dat de interventie niet kan gerealiseerd worden volgens de overeengekomen doelstelling (zie hoofdstukken 8.2 en 8.5)⁵³.
164. Het BIPT acht het dus niet evenredig om het recht op compensatie van de alternatieve operatoren voor installaties van lijnen te koppelen aan het bestelvolume. Het BIPT heeft bovendien een analyse uitgevoerd op grond van een numeriek model dat het verwaarloosbare karakter aantoont van de impact van de alternatieve operatoren met een klein volume op het globale bedrag van de

⁵¹ De ISLA's zijn meestal bestemd voor *business*-klanten.

⁵² Ongeveer € 8 per maand en per lijn.

⁵³ De *ISLA Repair* stelt bijvoorbeeld vandaag een doelstelling voorop van 4 u. Deze doelstelling moet gerealiseerd worden voor 60% van de gevallen (tolerantie).

compensaties dat Belgacom zou moeten betalen. Die analyse kan worden geraadpleegd in Annexe C.

165. Het BIPT acht het dus onredelijk om het recht op compensatie van de alternatieve operatoren voor herstellingsinterventies te koppelen aan het aantal *repair-tickets*⁵⁴. Deze voorwaarde, die door Belgacom gevraagd is in zijn voorstel van 12 juli 2012, strookt niet met een efficiënte operator en is op zijn minst verrassend. Er wordt immers van een efficiënte operator verwacht dat het aantal reparaties zo klein mogelijk is. Overigens zou de invoering van een criterium op grond van het aantal *repair-tickets* de alternatieve operatoren kunnen aanzetten tot het genereren van deze tickets, en dus om niet efficiënt te handelen. Het BIPT is verbaasd dat Belgacom een dergelijk criterium van toepasbaarheid van de compensaties wil invoeren, meer bepaald gezien zijn bezorgdheid betreffende het volgens Belgacom te hoge niveau van *Wrongful Repairs*.
166. In zijn gemeenschappelijk standpunt over de beste praktijken betreffende de maatregelen op de bitstream-breedbandmarkt⁵⁵ is BEREC ook van oordeel dat de compensaties gewaarborgd zouden moeten worden voor alle alternatieve operatoren, ongeacht hun bestelvolume. Het standpunt van BEREC versterkt dus het standpunt van het BIPT.
167. Het BIPT is dan ook van mening dat de voorwaarden inzake minimumvolume die Belgacom wil opleggen in het kader van zijn referentieaanbod (zowel op het niveau *Repair* als op het niveau *Provisioning*) onredelijk zijn.
168. Het BIPT staat echter gunstig tegenover de invoering van eenvoudige maatregelen om de effecten van de statistische schommelingen zoveel mogelijk af te vlakken door Belgacom toe te staan om de compensaties te berekenen op basis van een globaal volume (alle BRxx-producten samen) dat over een voldoende lange periode geëvalueerd werd om rekening te houden met een voldoende belangrijk volume.
169. Het BIPT is van oordeel dat zijn standpunt evenredig is omdat het enerzijds rekening houdt met de primaire doelstelling van de compensaties (namelijk de

⁵⁴ *Trouble tickets* of *repair-ticket*: ticket gegenereerd door de alternatieve operator op een toepassingsgericht platform waarmee Belgacom wordt ingelicht over een defect op de lijn, met het oog op de herstelling ervan.

⁵⁵ Zie BEREC BoR (12) 128, Common Position on best practice in remedies on the market for wholesale broadband access (including bitstream access) imposed as a consequence of a position of significant market power in the relevant market, Best Practice (BP) 26d.

dienstenaanbieder ertoe aanzetten om zijn dienst te leveren in overeenstemming met de overeengekomen doelstellingen), en er anderzijds naar streeft om rekening te houden met een afdoend volume om de statistische schommelingen als gevolg van kleine volumes zoveel mogelijk te beperken.

Analyse van de opschortende voorwaarde van toepasbaarheid van de compensaties wanneer de KPI van de markt lager is dan de SLA

170. In zijn voorstel van 12 juli 2012 vraagt Belgacom dat de alternatieve operatoren enkel compensaties zouden kunnen eisen op grond van de geëvalueerde KPI voor de interventies die op hen van toepassing zijn indien de op marktniveau gemeten KPI lager is dan de doelstelling van in het referentieaanbod. Ook al aanvaardt Belgacom dat de compensaties worden berekend op grond van de individueel door elke alternatieve operator vastgestelde prestaties (d.w.z. ten opzichte van de overeengekomen doelstelling), toch wenst het een opschortende voorwaarde van toepasbaarheid van de compensaties ten opzichte van de prestaties op marktniveau op te nemen.
171. Het BIPT acht het onredelijk dat Belgacom de alternatieve operatoren verhindert om compensaties te eisen wanneer het de voor de operator in kwestie vastgelegde doelstelling niet behaald heeft met als motivatie dat de doelstelling behaald werd op marktniveau. De financiële, operationele en commerciële impact van een dergelijke maatregel voor de alternatieve operatoren als gevolg van het niet nakomen van de overeengekomen doelstellingen is groter dan de financiële impact voor Belgacom als gevolg van het betalen van de compensaties.
172. Want zelfs indien de KPI op marktniveau de overeengekomen doelstelling nakomt (SLO), dan betekent dit niet dat alle alternatieve operatoren performante diensten konden genieten. Onder andere de kleine alternatieve operatoren voelen als eerste de weerslag van een ontoereikende kwaliteit van de dienstverlening op hun niveau omdat door hun kleiner volume elk incident op één van hun lijnen een grotere impact heeft op hun marktimage. Het is echter evident dat om een prominente positie te verwerven op de Belgische telecommarkt deze kleine operatoren enkel beschikken over middelen om zich te differentiëren, vooral op het vlak van de kwaliteit van de dienstverlening. Ook al zouden de prestaties van Belgacom op marktniveau voldoen aan de overeengekomen doelstellingen, dan betekent dit nog niet dat de alternatieve operatoren (in het bijzonder de operatoren met een klein volume) konden profiteren van dit kwaliteitsniveau. Zwakke prestaties van Belgacom kunnen een langdurige impact hebben op hun concurrentievermogen op de markt, op hun vermogen tot differentiatie en op hun merkimage. Bovendien betekent een klein volume niet dat een dergelijke alternatieve operator geen enkele ambitie heeft om zijn marktpositie te

verstevigen. Ook hij moet dus over een afdoende niveau van kwaliteit van dienstverlening kunnen beschikken om te kunnen groeien op de markt. De evaluatie van de kwaliteit van de dienstverlening op het niveau van de alternatieve operator is dus een fundamenteel element.

173. In zijn gemeenschappelijk standpunt over de beste praktijken betreffende de maatregelen op de bitstream-breedbandmarkt⁵⁶ is BEREC van oordeel dat de compensaties gewaarborgd zouden moeten worden voor alle alternatieve operatoren, ongeacht hun bestelvolume. In elk geval zullen de alternatieve operatoren met de grootste volumes in sterke mate de prestaties op marktniveau beïnvloeden⁵⁷. Door de uitvoering van zijn verzoek zou Belgacom zijn inspanningen voornamelijk kunnen toespitsen op de alternatieve operatoren met een groot volume om zo een marktprestatie te realiseren die in overeenstemming is met zijn verplichtingen. Dit verzoek zou dus een weerslag kunnen hebben op de nieuw toetredende alternatieve operatoren omdat zij van nature een kleiner volume hebben.
174. Bovendien heeft het BIPT aan de hand van een numeriek model de evenredigheid geanalyseerd van een maatregel die aan Belgacom de betaling van compensaties wil opleggen louter op grond van de individueel voor elke alternatieve operator geëvalueerde prestatie. De analyse werd dus uitgevoerd zonder de opschortende voorwaarde die door Belgacom gevraagd werd op marktniveau. Er werd ook een analyse uitgevoerd van de diensten met verbeterde kwaliteit (ISLA). Via de analyse van het BIPT, die wordt voorgesteld in Annexe C, kon worden vastgesteld dat het financieel bedrag dat zou worden ingebracht⁵⁸ niet onevenredig is, vooral in vergelijking met de financiële, commerciële en operationele impact voor de alternatieve operator.
175. Het BIPT benadrukt ook dat de prestatie van Belgacom ten aanzien van de SLA's die recht geven op compensaties (namelijk *Appointment Kept, Due Date Respected*

⁵⁶ Zie BEREC BoR (12) 128, Common Position on best practice in remedies on the market for wholesale broadband access (including bitstream access) imposed as a consequence of a position of significant market power in the relevant market, Best Practice (BP) 26d.

⁵⁷ Laten we uitgaan van een markt samengesteld uit 2 operatoren. Het volume van operator A is 1000 eenheden. Het volume van operator B is 50 eenheden. De tolerantie voor de kwaliteitsdoelstelling werd bepaald op 95%. Laten we ervan uitgaan dat voor elke operator 25 eenheden de kwaliteitsdoelstelling niet behaald hebben. Operator A behaalt een prestatie van 97,5%. Operator B behaalt een prestatie van 50%. Deze laatste prestatie ligt ver beneden de tolerantie voor de kwaliteitsdoelstelling (95%), terwijl de prestatie op marktniveau (95,2%) deze kwaliteitsdoelstelling wel degelijk bereikt.

⁵⁸ Het financieel bedrag van de compensaties die Belgacom zou moeten betalen aan de alternatieve operatoren.

en *Total Provisioning Timer*) op het terrein zeer vaak ruimschoots hoger ligt dan de vooropgestelde doelstelling van het niveau van de dienstverlening. Zo werden in heel wat gevallen deze SLA's, waarvan de doelstellingen werden vastgelegd op 95%, meestal geëvalueerd rond 98%. De vastgelegde niveaus zijn bijgevolg beneden de capaciteit van Belgacom. Op die manier neemt het risico van het betalen van grote compensatiebedragen sterk af, zoals blijkt uit de analyse van Annexe C.

Coherentie van het ontwerpbesluit van 4 december 2012 met de vroegere beslissingen van het BIPT.

176. In zijn reactie op het ontwerpbesluit betwist Belgacom de incoherentie ten opzichte van de vroegere beslissingen van het BIPT. Belgacom verwijst meer bepaald naar het besluit van 29 november 2006 aangaande de kwalitatieve aspecten van het referentieaanbod BROBA 2007 waarin het BIPT heeft besloten om geen verplichting tot voorspeld volume (*forecast*) op te leggen aan de kleine operatoren.

Het is duidelijk dat [...] de voorgestelde afwijkingen niet realistisch zijn voor de kleine volumes omdat een zeer kleine fout in het verwachte aantal klanten volstaat om buiten de toegelaten afwijking en het recht op boetes te vallen [...]

177. Het standpunt van het BIPT in dat besluit is in overeenstemming met het standpunt in dit besluit. In zijn besluit van 29 november 2006 staat het BIPT niet toe dat het recht op compensatie aan kleine operatoren geweigerd wordt wegens belangrijke statistische schommelingen bij hun geschatte verwachte volumes wegens hun kleine volume. In het huidige besluit is het BIPT van oordeel dat elke operator recht moet hebben op de compensaties en dat een klein volume geen geldige reden kan vormen voor Belgacom om zich te onttrekken aan de verplichtingen op het vlak van kwaliteit van de dienstverlening. Deze beide besluiten willen het concurrentievermogen van de kleine operatoren en van de nieuw op de markt toetredende operatoren waarborgen. De doelstelling is dus dezelfde.
178. Belgacom is ook van oordeel dat het BIPT een tegenstrijdig standpunt inneemt betreffende de versoepeling van het mechanisme van forecasting dat op zijn vraag werd ingevoerd. Deze versoepeling, die bestaat uit de samenvoeging van de geraamde gegevens over alle operatoren, pleit volgens Belgacom voor een engagement tegenover de markt, en niet tegenover elke alternatieve operator.

179. Het standpunt van het BIPT betreffende de versoepeling van het mechanisme van forecasting is ook in overeenstemming met het standpunt in dit besluit. De samenvoeging van de geraamde gegevens is noodzakelijk om aan de alternatieve operatoren, en in het bijzonder aan de kleine operatoren, de toepassing van billijke en identieke regels te waarborgen, en om hen op die manier de kans te geven om zich in redelijke omstandigheden op de markt te ontwikkelen. Deze beslissing wil aan alle alternatieve operatoren identieke kwaliteitsdoelstellingen waarborgen. De nagestreefde doelstelling is dus ook dezelfde.

Organisatorische impact en discriminatie

180. Belgacom betwist een ommezwaai in de houding van het BIPT dat één operationele organisatie per alternatieve operator oplegt, wat volgens de provider onredelijk is. Deze organisatie zou kunnen leiden tot discriminatie tussen operatoren.

181. Het BIPT wijst dit standpunt van Belgacom af, vooral omdat het in zijn vroegere besluiten nooit voorwaarden heeft goedgekeurd voor de compensaties die enkel van toepassing zijn op marktniveau. Bovendien is het BIPT van oordeel dat de meest recente versie van het tot dan toe goedgekeurde referentieaanbod er in geen enkel geval op wijst dat de compensaties toepasselijk zijn naargelang van de prestaties op marktniveau, in tegenstelling tot het standpunt dat wordt ingenomen door Belgacom.

182. Het BIPT ziet niet hoe er sprake zou kunnen zijn van discriminatie tussen de alternatieve operatoren gezien ze individueel identieke waarborgen op het vlak van dienstverlening afsluiten via het referentieaanbod. De doelstelling is dus identiek, ongeacht de operator in kwestie. Het opleggen van opschortende voorwaarden van toepasbaarheid van de compensaties, met name door het hanteren van een drempelvolumen of door beperkingen op grond van de prestaties op marktniveau zijn echter wel discriminerende maatregelen omdat operatoren met een klein volume zouden kunnen geconfronteerd worden met mindere prestaties zonder dat ze, door deze opschortende voorwaarden, compensaties kunnen eisen. Dit kan bovendien bijzonder kritiek zijn voor nieuw tot de markt toetredende operatoren omdat deze van nature een laag beginvolume hebben. Deze operatoren hebben echter een grote behoefte aan een onberispelijke kwaliteit van dienstverlening opdat ze zich kunnen ontwikkelen op de markt. Het ontbreken van iedere garantie ten aanzien van de kwaliteit van de diensten geleverd door Belgacom vormt een toegangsbarrière voor de nieuw op de markt toetredende operatoren.

Doelstellingen nagestreefd door de compensaties

183. In zijn reactie op het ontwerpbesluit van 4 december 2012 geeft Belgacom aan dat het doel van de compensaties is uitzonderlijk te zijn en dat het aanvragen van compensaties niet lucratiever mag zijn dan de dienstverlening zelf.
184. In zijn verslag over de beste praktijken in het kader van ontbundelde toegang en bitstreamtoegang⁵⁹ is BEREK van oordeel dat "het evenredig is om de compensaties toe te passen voor alle gevallen waarin de operator met een aanmerkelijke marktmacht niet zou voldoen aan het overeengekomen niveau van dienstverlening". De doelstelling is dus niet om de compensaties lucratief te maken, maar deze moeten wel voldoende hoog zijn om Belgacom te stimuleren om zijn diensten te leveren volgens de overeengekomen doelstellingen.
185. De compensaties zullen echter uitzonderlijk zijn zodra Belgacom een prestatieniveau haalt dat in overeenstemming is met, of hoger ligt dan de overeengekomen doelstellingen. Zoals reeds eerder aangehaald in paragraaf 175, ligt het huidige prestatieniveau van Belgacom meestal boven de overeengekomen doelstellingen. Het aanvragen van compensaties is dus in dit geval niet lucratief.

Besluit

186. Tot besluit acht het BIPT het verzoek van Belgacom om opschortende voorwaarden van toepasbaarheid van de compensaties in te voeren, enerzijds op grond van de drempelvolumes, anderzijds op grond van de prestaties op marktniveau, onredelijk en onevenredig. De impact voor de alternatieve operatoren in het kader van de levering van gereguleerde producten is direct gekoppeld aan de prestaties van Belgacom op hun niveau.
187. Het BIPT is dus van oordeel dat de alternatieve operatoren het recht moeten hebben om compensaties te eisen zodra de prestaties van Belgacom op grond van de hen betreffende interventies lager liggen dan de doelstellingen vastgelegd in het referentieaanbod. De bedragen van de compensaties zullen dus berekend worden op grond van het volume van de alternatieve operator.
188. Het BIPT neemt twee eenvoudige maatregelen in aanmerking om de effecten van de statistische schommelingen te verzachten:

⁵⁹ Zie ERG (07) 53 Report on ERG Best Practices on Regulatory Regimes in Wholesale Unbundled Access and Bitstream Access.

- a. De compensaties zullen berekend worden op grond van het gezamenlijk BRxx-volume (alle BRUO, BROBA en WBA VDSL2 producten samen) van de alternatieve operator.
- b. De compensaties zullen berekend worden op grond van het hiervoor gedefinieerde volume over een periode van 1 jaar.

Besluit van het BIPT

189. Het BIPT verzoekt Belgacom om de bijlagen *SLA* en *Improved SLA* van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 aan te passen in overeenstemming met de volgende doelstellingen:

- a. Alle compensaties die vastgelegd zijn in het referentieaanbod kunnen door elke alternatieve operator individueel worden geëist zodra de doelstellingen (SLO) vastgelegd in het referentieaanbod en geëvalueerd op grond van hun eigen bestelorders (en/of hun eigen *repair*-tickets) niet werden nagekomen, ongeacht het feit of Belgacom deze doelstellingen heeft gerealiseerd op marktniveau.
- b. Alle alternatieve operatoren kunnen compensaties eisen zonder enige beperking ten opzichte van het aantal bestelorders en/of *repair*-tickets over de periode voor evaluatie van de compensaties.
- c. De compensaties zullen berekend worden op grond van het gezamenlijk BRxx-volume (alle BRUO-, BROBA- en WBA VDSL2-producten samen) van elke alternatieve operator. De compensaties worden berekend op grond van een volume over een periode van één jaar. De compensaties worden dus jaarlijks geëvalueerd.

190. Op basis hiervan vraagt het BIPT aan Belgacom om de bijlagen *SLA* en *ISLA* bij het WBA VDSL2-referentieaanbod als volgt aan te passen: De bijlagen *SLA* en *ISLA* van de referentieaanbiedingen BRUO en BROBA zullen op dezelfde manier worden aangepast. (Opmerking: de *verwijzingen naar de paragrafen worden gedaan op grond van de geconsolideerde versie van het WBA VDSL2-referentieaanbod opgenomen in Annexe F*)

- a. Bijlage Basic SLA

- ✓ Aanpassing paragraaf 125 door te benadrukken dat het nakomen van deze verbintenissen geldt tegenover iedere individuele alternatieve operator.
- ✓ de paragrafen 127, 128 en 129 schrappen
- ✓ aanpassing paragraaf 131 zodat ook rekening gehouden wordt met de uitbreiding van de periode van berekening van de compensaties tot 1 jaar
- ✓ de illustratie in paragraaf 143 aanpassen

b. Bijlage Improved SLA Provisioning

- ✓ paragraaf 32 aanpassen
- ✓ paragraaf 33 schrappen

c. Bijlage Improved SLA Repair

- ✓ paragraaf 45 aanpassen
- ✓ paragraaf 46 schrappen

8.4 VOORWAARDEN VOOR AANVRAGEN VAN COMPENSATIES

Probleemstelling

191. 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. Naar aanleiding hiervan heeft Colt op 19 april 2012 een document overgezonden waarin het bedrijf de moeilijkheden uitlegt waarmee het Platform wordt geconfronteerd.
192. Tot nu toe werden de compensaties geëvalueerd na een periode van twee maanden in overeenstemming met de frequentie van de publicaties van de KPI-verslagen, zoals opgelegd door de beslissing van de CRC van 1 juli 2011 met betrekking tot de analyse van de breedbandmarkten. Een termijn van 30 dagen, vanaf de datum van publicatie van de KPI-verslagen, werd aan de alternatieve operatoren toegestaan voor het eisen van compensaties. De hierboven in hoofdstuk 8.3 vermelde beslissing van het BIPT staat Belgacom toe om de periode voor evaluatie van de compensaties uit te breiden tot 1 jaar. Het BIPT is dus van oordeel dat de termijnen voor het eisen van compensatie door de alternatieve operatoren eveneens moeten worden aangepast.

Analyse van het BIPT

193. 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 en de eraan mee te delen informatie te herzien. Daarmee voldoet het bedrijf, naar eigen zeggen, aan het verzoek van de operatoren om de administratieve last te verlagen die hen wordt opgelegd indien ze compensaties wensen te eisen.
194. Op 12 juli 2012 heeft Belgacom aan het BIPT een nieuw voorstel betreffend de SLA-bijlagen overgezonden dat een nieuw voorstel omvat voor voorwaarden inzake de aanvragen van compensaties (meer bepaald de gegevens die de alternatieve operatoren moeten meedelen aan Belgacom).

131. Customer may claim compensation within maximum 30 working days after the publication by Belgacom of the bi-monthly performance reports at market level. Belgacom aims to publish these reports at the latest on the third Friday of the month (or the next working day if the third Friday coincides with a Belgian holiday) following the closure of the bi-monthly period upon which the KPIs are computed.

132. Compensations will be settled through a Customer's invoice without VAT.

133. Together with this invoice, the Customer must provide Belgacom with the necessary information in case of a delayed Provisioning or Repair Timer or any shortage of Belgacom that give cause for the compensations.

134. The Customer will submit a detailed request for compensation to Belgacom including:

- For Provisioning Timers: the related Provisioning Timer for which compensation is requested, the Circuit ID, the committed date (Appointment Date/ Due Date), the Actual Completion Date and Product Type, Contract Type (Basic SLA, Improved SLA).
- For Repair Timers: Customer, the Circuit ID, Belgacom Repair ticket nr, Belgacom Repair ticket opening date, Belgacom Repair ticket closure date, and the Product Type, Contract Type (Basic SLA, Improved SLA).

Figuur 5. Uittreksel uit het voorstel van 12 juli 2012 betreffende de voorwaarden voor het aanvragen van compensaties

195. Het BIPT heeft de alternatieve operatoren de kans gegeven om daarop te reageren via de voorafgaande raadpleging van 23 juli 2012.
196. 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.
197. 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 1 juli 2011 betreffende de analyse van de breedbandmarkten, en verduidelijkt in het besluit van 11 augustus 2011 betreffende de herziening van de

referentieaanbiedingen BRUO, BROBA, WBA VDSL2 en BROTSOLL aangaande de invoering van de projecten *Open Calendar en Certified Technician*.

198. 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.
199. Wat de evaluatie van de *stop-clock*-gegevens betreft, zullen de alternatieve operatoren heel binnenkort in staat zijn om deze informatie te evalueren aan de hand van de SOAP-interface van het UTS-systeem.
200. Het BIPT is dan ook van mening dat dit voorstel van Belgacom redelijk is. Belgacom dient er echter op proactieve wijze op toe te zien dat de verslagen met brutogegevens die werden opgelegd door de beslissing van 1 juli 2011 op ieder ogenblik de kwantitatieve informatie bevatten die noodzakelijk is voor de berekening van de compensaties. Belgacom moet er ook voor zorgen dat de alternatieve operatoren beschikken over de formules en parameters die noodzakelijk zijn voor de evaluatie van de compensaties.
201. De periode voor evaluatie van de compensaties werd van 2 maanden uitgebreid tot 1 jaar als gevolg van de beslissing van het BIPT vermeld in hoofdstuk 8.3. Het BIPT beschouwt het als redelijk om de alternatieve operatoren toe te staan om compensatie te eisen binnen een termijn van 4 maanden na de beschouwde evaluatieperiode zodat rekening kan worden gehouden met een groter volume van bestelorders of *repair*-tickets dat door de alternatieve operator moet geanalyseerd worden bij de evaluatie van de compensaties die hij kan eisen.

[Besluit van het BIPT](#)

202. Het BIPT vraagt aan Belgacom om de bijlage SLA bij het WBA VDSL2-referentieaanbod als volgt aan te passen: De bijlage SLA van de referentieaanbiedingen BRUO en BROBA zal op dezelfde manier worden aangepast. (Opmerking: de verwijzingen naar de paragrafen worden gedaan op grond van de geconsolideerde versie van het WBA VDSL2-referentieaanbod opgenomen in Annexe F)
 - a. aanpassing paragraaf 131 zodat ook rekening gehouden wordt met de uitbreiding van de periode van berekening van de compensaties tot 4 maanden

8.5 VOORWAARDEN BETREFFENDE DE ISLA REPAIR 4/6/8

Probleemstelling

203. 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) in de drie referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 als volgt:

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

204. 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 hadden echter geen enkele opmerking geformuleerd over de aanpassing van de *ISLA Repair*. Het besluit voorzag dus niet in een aanpassing voor dit punt.
205. 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.
206. 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.
207. Tijdens de vergadering van 3 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 in rekening wordt genomen. Ze benadrukken dat een klant het niet zo 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 uitmaakt van het Platform vernoemde bovendien de reclame waarin Belgacom aan haar eindklanten een SLA van 8 u aanbiedt in het B2B-kader.

208. In een brief die op 24 september 2012 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.
209. 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

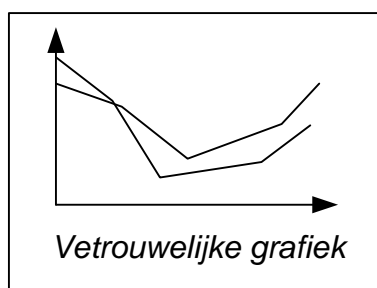
210. Belgacom heeft hierop op 19 april 2012 schriftelijk gereageerd. In deze reactie verduidelijkt het bedrijf dat de ISLA-definitie die geldt in de referentieaanbiedingen vóór de invoering van het model 4/6/8 niet "*gemeten*" was omdat ze, volgens Belgacom, te complex was. Anderzijds preciseert Belgacom 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.
211. 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.
212. 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.
213. Belgacom verwerpt ook de vergelijking tussen een commerciële SLA gelinkt aan een commercieel product met een bepaalde marge en een ISLA gelinkt aan een gereguleerd en kostengebaseerd aanbod. 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 noodoplossingen, het eind-tot-eindbeheer van de lijn, die niet bestaat in het kader van BRUO *raw copper*...).

Analyse van de huidige doelstellingen ISLA Repair

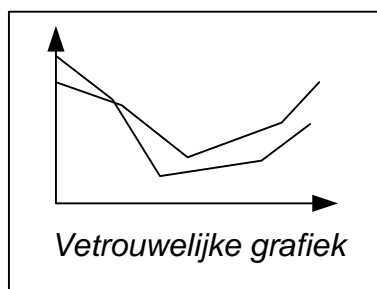
214. De ISLA maakt integraal deel uit van de gereguleerde BRxx-producten en de kostprijs ervan werd vastgelegd op basis van kostenbasing. De herziening van de BRxx-kosten in het kader van het NGN/NGA-kostenmodel dat momenteel wordt ontwikkeld door het BIPT baseert zich ook op de kosten van de ISLA's. De prijs van deze ISLA-optie wordt dus bepaald op grond van de reële kosten van een dienst die verleend wordt door een als efficiënt beschouwde operator om een verband te leggen tussen de prestatiedoelstelling en de prijs waartegen deze dienst wordt aangeboden en die voldoet voor de meeste marktspelers.
215. Het BIPT is van oordeel dat het voor gereguleerde producten niet redelijk is om de leverancier van de ISLA, met name Belgacom, te verplichten om het commercieel risico te dragen in de plaats van de alternatieve operator omdat met hem geen rekening gehouden werd bij het bepalen van de prijs.
216. Bij het opstellen van hun SLA's ten overstaan van hun eigen retailklanten, moeten zowel Belgacom als de alternatieve operatoren het niveau bepalen waartegen ze hun verplichtingen niet zullen kunnen nakomen en ze moeten dit risico doorberekenen in hun retailprijzen. Als Belgacom dus een zeer ambitieuze commerciële SLA wil aanbieden, 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.
217. Het BIPT acht het bijgevolg gerechtvaardigd om een garantie vast te leggen op grond van een redelijk percentage onder 100% indien de te behalen doelstelling voldoende ambitieus is ten opzichte van de prestatie die een efficiënte operator kan behalen in het kader van een bepaalde kostenstructuur⁶⁰.
218. Belgacom is ook onderworpen aan een verplichting inzake non-discriminatie waardoor het aan de alternatieve operatoren wholesalediensten ter beschikking moet stellen die hen in staat stellen om ten minste de diensten te reproduceren die Belgacom aanbiedt aan zijn retailklanten. Wanneer Belgacom een ambitieus type van commerciële SLA aanbiedt, moet de operator er ook op toezien dat het gehanteerde tarief niet tot een price squeeze leidt.

⁶⁰ Het is evident dat indien de doelstelling gemakkelijk haalbaar is (zelfs in geval van kostenbasing), of indien de kostenstructuur opgebouwd is om bij de evaluatie van de prijs rekening te houden met het haalbare prestatieniveau van een efficiënte operator, dit in 100% van de gevallen gerealiseerd kan worden.

219. De kostenbasering en de non-discriminatie tussen de sectoren *retail* en *wholesale* zijn dus elementen waarmee rekening moet worden gehouden bij het evalueren van de doelstellingen in een *Improved SLA*. Het BIPT herinnert eraan dat de evaluatie van deze doelstellingen ook rekening moet houden met de hypothese van een efficiënte operator omdat bij gebrek aan een dergelijke hypothese het voor Belgacom eenvoudig zou zijn om de prestatie te verminderen en om zo een verlaging van de te behalen doelstellingen te verantwoorden.
220. Op 25 juni 2012 heeft Belgacom aan het BIPT een grafiek bezorgd met de prestaties inzake hersteltermijnen voor de gereguleerde BRxx-producten waarvoor een *ISLA Repair* werd aangevraagd (zie **Figuur 6** en **Figuur 7**). 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.
221. De door Belgacom verstrekte gegevens tonen bovendien aan dat de prestaties voor BRUO en BROBA op één lijn liggen, wat een één enkele reeks waarden voor alle referentieaanbiedingen rechtvaardigt.

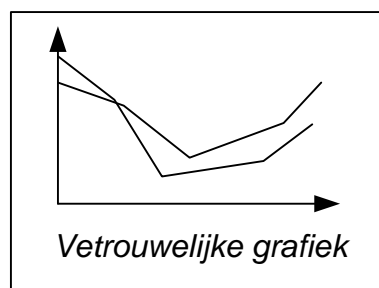


Figuur 6. Evolutie ISLA BROBA (van januari 2009 tot april 2012) – Bron: Belgacom



Figuur 7. Evolutie ISLA BRUO (van januari 2009 tot april 2012) – Bron: Belgacom

222. Het BIPT stelt ook vast dat de prestatie die door Belgacom behaald werd tussen juli 2012 en februari 2013 zich situeert in het interval [87%; 92,9%] voor BRUO en in het interval [86,8%; 92%] voor BROBA⁶¹.
223. Tegelijk, en zoals eerder toegelicht, is Belgacom onderworpen aan een verplichting inzake non-discriminatie in overeenstemming met de beslissing van de CRC van 1 juli 2011 met betrekking tot de analyse van de breedbandmarkten. Door deze verplichting op het vlak van non-discriminatie is Belgacom in het bijzonder gehouden tot het verstrekken van een kwaliteit van dienstverlening voor zijn wholesaleproducten die vergelijkbaar is met de kwaliteit van dienstverlening voor zijn retailproducten. Naar aanleiding hiervan heeft Belgacom op 6 juli 2012 aan het BIPT een grafiek bezorgd van de prestaties inzake hersteltermijnen voor zijn *retail*product voor businessklanten met als naam *Explore* (zie **Figuur 8**). Belgacom en het BIPT hebben afgesproken om enkel de gegevens te selecteren die een voldoende mate van vergelijkbaarheid aantonen⁶² 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.



Figuur 8. Evolutie SLA BGC Explore (van januari 2009 tot april 2012) – Bron: Belgacom

224. Als gevolg van het commentaar van Mobistar op het kwaliteitsniveau van de diensten die Belgacom verleent aan zijn klanten in het kader van het product *Office & Go* heeft het BIPT Belgacom om informatie gevraagd op 15 oktober 2012. Op grond van de informatie die verstrekt werd door Belgacom op 31 oktober 2012 stelt het BIPT de afwezigheid van discriminatie tussen deze aanbiedingen en de efficiënte prestatie van Belgacom in het kader van de gereguleerde wholesaleproducten vast.

⁶¹ Zie tweemaandelijks verslagen gepubliceerd op de website Belgacom Carrier & Wholesale (CWS).

⁶² **[vertrouwelijk]**

225. **[vertrouwelijk]**. De retailklanten voor wie de servicegarantie niet werd gerespecteerd kunnen een compensatie eisen **[vertrouwelijk]**. De commerciële marge van Belgacom op dit product maakt het mogelijk om dit risico te absorberen. De voorspelbaarheid van het niveau van de dienstverlening is dus van essentieel belang opdat de alternatieve operatoren kunnen handelen zoals Belgacom. De voorspelbaarheid van het niveau van de dienstverlening stelt de alternatieve operatoren in staat om met grotere nauwkeurigheid en met een maximaal risiconiveau de producten te definiëren die ze willen op de markt brengen.
226. Ten slotte, en zoals reeds toegelicht in deel 8.2, staat het BIPT, om optimaal te voldoen aan de marktvraag wat betreft de te behalen prestatiedoelstelling (de alternatieve operatoren vragen een doelstelling van 4 uur voor 100% van de gevallen), en tegelijk rekening te houden met het feit dat het niet noodzakelijk redelijk is om een prestatie van 100% op te leggen gezien de kostenbasering van de diensten van hogere kwaliteit, gunstig tegenover het invoeren van bijkomende doelstellingen voor servicegarantie om te zorgen voor een redelijke voorspelbaarheid van de diensten waarvan de alternatieve operatoren gebruikmaken. De huidige *ISLA Repair* voorziet reeds in een basisdoelstelling van 4 uur en twee bijkomende doelstellingen (van 6 uur en 8 uur). De prestaties die vandaag behaald worden door de *repair*-interventieteams van Belgacom liggen ruim boven de doelstellingen voor servicegarantie die werden vastgelegd in de referentieaanbiedingen. Het BIPT acht het dus redelijk en evenredig om de *timers* en de toleranties van de doelstellingen die werden vastgelegd in de *ISLA Repair* te herzien, rekening houdend met het daadwerkelijk vastgestelde prestatieniveau.

Meetellen van de negatieve stromen in de evaluatie van de doelstellingen ISLA Repair

227. In zijn reactie op het ontwerpbesluit van 4 december 2012 geeft Belgacom aan geconfronteerd te worden met negatieve stromen die gevallen voorstellen waarin meerdere interventies vereist zijn. Deze negatieve stromen worden, volgens Belgacom, veroorzaakt door de alternatieve operator of door zijn klant (bijv. site ontoegankelijk, klant afwezig) en ze hebben een negatieve impact op de daadwerkelijk behaalde prestatie van Belgacom.
228. Belgacom vraagt om in de evaluatie van de ISLA geen rekening meer te houden met de herstellingsorders waarvoor er sprake was van negatieve stromen. Belgacom wenst bijgevolg deze orders niet meer te moeten verrekenen in de KPI. Het BIPT begrijpt uit dit verzoek door Belgacom dat de operator zou willen dat er geen compensatie moet worden toegepast voor de orders waarvoor er sprake was van negatieve stromen.

229. Het BIPT beschouwt het verzoek van Belgacom⁶³ ten aanzien van de negatieve stromen als onredelijk omdat dit zou overeenstemmen met het wegnemen van elke servicegarantie voor een bepaald aantal interventies, terwijl de negatieve stromen niet noodzakelijk het gevolg zijn van een opzettelijk manoeuvre van de alternatieve operator. Indien de alternatieve operator ervoor kiest om een maandelijkse bijdrage te betalen om de garantie te krijgen dat een herstelling wordt uitgevoerd binnen een tijdsspanne van 4 uur, dan kan redelijkerwijze verwacht worden dat deze operator even vanzelfsprekend zal geneigd zijn om er alles aan te doen opdat de lijn zo snel mogelijk zou hersteld zijn⁶⁴.
230. Het BIPT is van oordeel dat de meest redelijke oplossing bestaat uit het invoeren van een mechanisme om de verrekening van de interventietermijn te bevrozen (*stop-clock*-mechanisme). Dit mechanisme maakt overigens al deel uit van de referentieaanbiedingen.
231. Het BIPT stelt ook vast dat negatieve stromen worden meegerekend in de eerder in dit document weergegeven grafieken voor de prestaties van Belgacom. De duur van de bevrozing van de interventies (*stop-clock*) wordt echter niet meegeteld.
232. Het BIPT acht het dan ook redelijk en in verhouding
- a. om rekening te houden met de negatieve stromen bij het bepalen van de doelstelling van de *ISLA Repair*⁶⁵,
 - b. om de interventietermijn te bevrozen volgens de *stop-clock*-regels die vermeld staan in de referentieaanbiedingen,
 - c. en om de doelstelling te bepalen die moet gerealiseerd worden, rekening houdend met de actuele prestatiewaarden.

⁶³ Ter herinnering: Belgacom wenst dat de interventies die met een negatieve stroom te maken gehad hebben, niet worden meegerekend in de ISLA.

⁶⁴ De klanten voor wie een ISLA werd afgesloten zijn meestal high value klanten aan wie de alternatieve operator ook geneigd is om een kwalitatief hoogstaande dienstverlening te bieden in overeenstemming met de bepalingen van het contract tussen hem en deze klanten.

⁶⁵ In tegenstelling tot het verzoek van Belgacom, dat wenst dat de interventies die met een negatieve stroom te maken gehad hebben, niet worden meegerekend in de ISLA. Met andere woorden: bij de berekening van de ISLA moet ook rekening worden gehouden met de interventies waarvoor er een negatieve stroom is geweest.

233. Ter informatie, de *stop-clock* wordt afgetrokken van de end-to-end interventietermijn (brutotermijn) om een nettotermijn te bepalen. Deze nettotermijn vertegenwoordigt de termijn die van toepassing is voor de evaluatie van de performantie-indicatoren (KPI's) en van de compensaties.

$$\text{nettotermijn} = \text{brutotermijn}^{66} - \text{stop clock}$$

Herziening van de doelstellingen ISLA Repair

234. Op grond van de informatie vermeld in de paragrafen 220 tot 222, en om rekening te houden met zijn standpunt vermeld in de paragrafen 227 tot 231, acht het BIPT het redelijk om de tolerantie vast te leggen op 85% voor de doelstelling van 4 uur.
235. Bovendien vindt het BIPT, omdat de tolerantie van de basisdoelstelling van 4 uur niet kan vastgelegd worden op een niveau dat afdoende is om te voldoen aan de marktvrage (er blijft onzekerheid bestaan over een aanzienlijk aantal gevallen waarin de hersteltermijn meer dan 4 uur bedraagt⁶⁷, met name 15% van de gerechtvaardigde herstelverzoeken), dat de uitgebreide versie van de *ISLA* moet behouden blijven, d.w.z. het gebruik van bijkomende doelstellingen voor de kwaliteit van de dienstverlening die het mogelijk maakt om zo een afdoend en voorspelbaar kwaliteitsniveau te waarborgen voor een redelijk percentage van de gevallen waarin de doelstelling van 4 uur niet wordt nagekomen.
236. In zijn reactie op het ontwerpbesluit van 4 december 2012 stelt Belgacom voor om in 95% van de gevallen een doelstelling voor herstelling binnen een termijn van 8 uur te hanteren. Het BIPT aanvaardt dit voorstel van Belgacom.
237. Om de *ISLA Repair* zo voorspelbaar mogelijk te maken voor de alternatieve operatoren, is het BIPT van oordeel dat de 5% resterende gevallen nog steeds een te hoog percentage vormen ten opzichte van de garanties die meestal vastgesteld worden bij *ISLA*'s (met name 99%). Het BIPT vraagt in dat verband aan Belgacom bijkomende statistische gegevens over de door Belgacom behaalde prestaties.

⁶⁶ Inclusief de eventuele negatieve stromen waarmee men te maken heeft gehad.

⁶⁷ Het aantal lijnen dat zich bevindt buiten de tolerantie die is toegestaan voor de 4-uurs doelstelling (met name 15% van de lijnen) is niet verwaarloosbaar, vooral omdat het gaat om lijnen die geleverd worden aan high value klanten en waarbij voor elke individuele lijn uitdrukkelijk een hogere servicegarantie gevraagd en betaald werd.

	A	B	C

Vetrouwelijke tabel

Figuur 9. Uittreksel uit de gegevens die door Belgacom werden verstrekt op 20 juni 2013

238. Volgens de informatie die door Belgacom werd verstrekt op 20 juni 2013 (zie **Figuur 9**) is het bepalen van een bijkomende doelstelling voor afsluiting van de orders binnen een termijn van 24 uur met een tolerantie van 99% redelijk.
239. Op grond van de elementen hierboven definieert het BIPT de *ISLA repair* dus als volgt:

85% van de herstellingsorders wordt afgesloten binnen een termijn van 4 uur
95% van de herstellingsorders wordt afgesloten binnen een termijn van 8 uur
99% van de herstellingsorders wordt afgesloten binnen een termijn van 24 uur

240. De criteria voor toepasbaarheid van de *ISLA repair* zijn reeds vastgelegd in het referentieaanbod. Deze hoeven niet herzien te worden.

Regels voor de berekening van de compensaties

241. Tijdens de bilaterale werkgroep van 29 mei 2012 tussen het BIPT en Belgacom heeft deze operator aan het BIPT de methode voor de berekening van de compensaties in verband met *ISLA Repair* uitgelegd. Het BIPT kon vaststellen hoe complex de evaluatie is van de compensaties in het kader van de *ISLA Repair*, vooral omdat Belgacom in zijn voorstel van oordeel is dat de segmentering van de herstellingsorders in de tolerantievensters⁶⁸ moet gebeuren op grond van alle herstellingsorders op marktniveau. Dit betekent dus dat de berekening van de compensaties voor de *ISLA Repair* wordt uitgevoerd op grond van gegevens waartoe de alternatieve operatoren geen toegang hebben (omdat het gaat over de

⁶⁸ Omdat de *ISLA Repair* momenteel als volgt gedefinieerd is in de referentieaanbiedingen, 4 u (60%), 6 u (80%), 8 u (95%) zijn de tolerantievensters als volgt:

- tussen 0% en 60% (inbegrepen),
- tussen 60% (niet inbegrepen) en 80% (inbegrepen)
- tussen 80% (niet inbegrepen) en 95% (inbegrepen)
- tussen 95% (niet inbegrepen) en 100% (inbegrepen)

prestatie van Belgacom ten aanzien van de andere alternatieve operatoren). De alternatieve operatoren zouden dus in geen geval in staat zijn om zelf het bedrag van de compensaties waarop ze aanspraak zouden kunnen maken te beoordelen (en/of te controleren). De beslissing in deel 8.3 van dit document lost dit probleem op omdat de compensaties voortaan berekend worden enkel op grond van de herstellingsorders van de alternatieve operator (en niet van de volledige markt).

Bedrag van de compensaties

242. De op dit ogenblik geldende definitie van de *ISLA Repair* voorziet in de volgende forfaitaire compensaties:

- Voor iedere interventie van meer dan 4 u, maar minder dan of gelijk aan 6 u: 50% van de maandelijkse vergoeding voor huur van de lijn
- Voor iedere interventie van meer dan 6 u, maar minder dan of gelijk aan 8 u: 100% van de maandelijkse vergoeding voor huur van de lijn
- Voor iedere interventie van meer dan 8 u: 150% van de maandelijkse vergoeding voor huur van de lijn

243. In de eerste plaats werd de compensatieregeling door Belgacom vastgelegd op grond van doelstellingen die werden vastgesteld op 4 u, 6 u en 8 u, terwijl dit besluit nieuwe doelstellingen vastlegt op 4 u, 8 u en 24 u.

244. Bovendien is het BIPT van oordeel dat het louter forfaitaire karakter van de compensatie voor *ISLA repair* herzien moet worden:

- a. De ISLA is een verbeterde dienstverlening waarvoor een specifieke bijdrage geldt. Deze richt zich dus in hoofdzaak op bedrijven, omdat informatie- en communicatietechnologie binnen het moderne bedrijfsleven een steeds prominentere rol speelt. De financiële en commerciële impact voor de eindklant als gevolg van deze onderbreking van de dienstverlening houdt direct verband met de duur van de onderbreking (de commerciële activiteit van de klant wordt door dit incident afgeremd).
- b. Het forfaitaire karakter van deze compensatie ontnemt aan Belgacom iedere stimulans om de herstelling zo snel mogelijk uit te voeren en vooral om extreme gevallen te vermijden.

245. Naast de impact voor de klant van de alternatieve operator als gevolg van de onderbreking van de breedbanddienst (financiële impact als gevolg van de

vertraging van zijn activiteit tijdens de afwezigheid van zijn dienst voor breedbandtoegang), moet deze klant ook middelen ter beschikking stellen om toegang tot zijn lokalen te verstrekken. De voorwaarden van het referentieaanbod leggen de alternatieve operator namelijk de verplichting op dat de locatie van de klant toegankelijk moet zijn en dat de technicus bij de klant langs kan gaan. Belgacom herinnert er bovendien in zijn reactie op het ontwerpbesluit van 4 december 2012 aan dat het begrip klantbezoek van primordiaal belang is. In het kader van het *provisioning*-proces voorziet Belgacom in een forfaitaire compensatie van € 40 per door de technicus gemiste afspraak om de impact voor de klant te compenseren. Het BIPT is van oordeel dat een gelijkaardige compensatie moet vastgelegd worden in het kader van het *repair*-proces.

246. Op grond van de bovenstaande overwegingen acht het BIPT 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.
247. Een forfaitair bedrag van 50% van de bijdrage voor lijnhuur zal worden bepaald voor elke interventie die recht geeft op een compensatie. Dit bedrag dient als compensatie voor het niet nakomen van de herstelling, en heel waarschijnlijk het niet nakomen van de afspraak binnen de termijn vastgelegd door de doelstellingen. Dit forfaitaire bedrag werd vastgelegd op een waarde die lager is⁶⁹ dan de compensatie die is vastgelegd in geval van een gemiste afspraak bij *provisioning* zodat ook rekening wordt gehouden met de specifieke kenmerken van *repair*-interventies (vooral de moeilijkheden gekoppeld aan de noodzaak om de interventie zo snel mogelijk te laten plaatsvinden). Dit bedrag is dus redelijk.
248. Bovendien zal aanvullend ook in een compensatie voorzien worden die evenredig is aan de interventietermijn voor de 3 hierboven vastgelegde doelstellingen als compensatie voor iedere herstellingstermijn die elk van de doelstellingen overstijgt. Deze compensatie wordt bepaald als 25% van de maandelijkse bijdrage voor lijnhuur voor elk van de doelstellingen.
249. De evenredige compensatie zal verrekend worden voor elke volledige uur-eenheid op grond van de doelstelling. De compensatie moet Belgacom ertoe aanzetten om de herstelling zo snel mogelijk uit te voeren. Ze houdt rekening met de impact

⁶⁹ Voorbeeld: de maandelijkse bijdrage voor een WBA-lijn zonder spraak bedraagt ongeveer € 14. Het forfaitaire bedrag van 50% stemt dus overeen met een compensatie van € 7. In het kader van *provisioning* bedraagt de ISLA-compensatie bij gemiste afspraak € 40.

voor de klant, en vooral met de door de technicus gemiste afspraak⁷⁰. De compensatie staat in verhouding tot de impact voor de alternatieve operator.

250. We verwijzen de lezer naar Annexe B voor meer informatie over de berekening van de compensaties.

[Besluit van het BIPT](#)

251. 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 / Service Level Objective	
Repair timer for Broba II end user line (to be respected by Belgacom)	4 hours (85% of the trouble tickets resolved)
	8 hours (95% of the trouble tickets resolved)
	24 hours (99% of the trouble tickets resolved)

252. Het BIPT vraagt Belgacom om de KPI's aan te passen zodat deze overeenstemmen met de nieuwe definitie van de *ISLA repair*.
253. 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: Het BIPT verwijst de lezer naar deel 8.2 voor meer informatie over het bepalen van de interventies die recht geven op een compensatie en over de berekening van het bedrag van de compensaties.

- a. De begunstigde kan voor elke herstellingsinterventie die recht geeft op compensatie een forfaitaire compensatie eisen die overeenstemt met 50% van de bijdrage voor lijnhuur.
- b. De begunstigde kan, als aanvulling op de forfaitaire compensatie, voor iedere doelstelling, een compensatie eisen voor 25% van de bijdrage voor lijnhuur per bijkomende volledige uur-eenheid boven de doelstelling.

⁷⁰ Het BIPT heeft niettemin rekening gehouden met de moeilijkheden gekoppeld aan de noodzaak om de interventie zo snel mogelijk te laten plaatsvinden

8.6 VOORWAARDEN BETREFFENDE DE BASIC SLA REPAIR

Probleemstelling

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

Analyse van het BIPT

258. 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.
259. Wat betreft de uitsluiting van 10% van de meest ernstige gevallen (*worst cases*) verwijst het BIPT de lezer naar deel 8.2. Het BIPT benadrukt echter dat de momenteel geldende referentieaanbiedingen in een SLA voorzien die een prestatie aan 100% beoogt, terwijl de compensaties slechts kunnen geëist worden door forfaitaire aftrek van 10% van de meest ernstige gevallen. Er is dan ook geen wijziging van het toegepaste uitsluitingsniveau (10%).
260. In zijn ontwerpbesluit van 4 december 2012 wilde het BIPT rekening houden met het percentage *Wrongful Repair* bij het vastleggen van de *Basic SLA Repair*. In zijn reactie op het ontwerpbesluit is Belgacom van oordeel dat de aanpassing van het SLA-percentage naargelang van de prestatie voor *Wrongful Repair* geen valabele optie is omdat dit Belgacom zou verplichten om een percentage van 99% na te streven en de kwalificatie *Wrongful Repair* slechts bekend is bij afsluiting van de ticket. Mobistar en EDPnet geven aan dat ze niet begrijpen hoe er een verband kan gelegd worden tussen de prestatie *Basic SLA Repair* en het percentage *Wrongful Repair*.

261. Op grond van het commentaar van de operatoren neemt het BIPT het voorstel om het SLA-percentage aan te passen aan het niveau van *Wrongful Repair* niet in aanmerking. Het BIPT keurt dus het oorspronkelijke voorstel van Belgacom goed om het percentage voor naleving van de SLA vast te leggen op 90% om te zorgen voor coherentie met de tot dan toe in het referentieaanbod vastgelegde uitsluitingsmarge van 10%. Het BIPT verwijst de lezer ook naar deel 8.2 voor de berekeningswijze van de compensaties in verband met de *Basic SLA*.
262. Belgacom wordt niet gestimuleerd om een optimale dienstverlening te waarborgen voor de 10% extreme gevallen die de beoogde doelstelling hebben overschreden. Deze 10% is een niet verwaarloosbaar percentage van de gevallen waarvoor geen enkele garantie wordt vastgelegd. In overeenstemming met zijn standpunt toegelicht in de delen 8.2 en 8.5 is het BIPT van oordeel dat een bijkomende garantie vastgelegd moet worden in het kader van de *Basic SLA Repair* om te zorgen voor voldoende voorspelbaarheid voor de alternatieve operatoren wat betreft de herstellingstermijn voor de storingen die werden vastgesteld op de lijnen.
263. Op 20 juni 2013 verstreekte Belgacom aan het BIPT de prestatiecijfers van zijn *repair*-teams voor het aantal *repair*-tickets dat werd opgelost op de dag van opening van het dossier + 2 werkdagen (in plaats van de huidige doelstelling van D+1WD). Met andere woorden, dit zijn statistieken van *repair*-tickets die werden opgelost voor het einde van de 4e halve werkdag na de melding van het incident. Volgens deze statistieken stelt het BIPT vast dat Belgacom een globale prestatie van **[vertrouwelijk]** behaalt voor het jaar 2012.

	A	B	C

Vetrouwelijke tabel

Figuur 10. Uittreksel uit de gegevens die door Belgacom werden verstrekt op 20 juni 2013

264. Op grond van de gegevens die door Belgacom werden verstrekt op 20 juni 2013 acht het BIPT het redelijk om de volgende bijkomende doelstelling vast te leggen:

98% van de repair-tickets moet worden opgelost voor het einde van de 4e halve werkdag na de melding van het incident.

Besluit van het BIPT

265. Het BIPT past de doelstellingen van de *Basic SLA Repair* als volgt aan:
- a. 90% van de *repair*-tickets moet worden opgelost voor het einde van de tweede halve werkdag na de melding van het incident.
 - b. 98% van de *repair*-tickets moet worden opgelost voor het einde van de vierde halve werkdag na de melding van het incident.
266. De compensatie bepaald in de referentieaanbiedingen ten aanzien van de *Basic SLA Repair* geldt voor deze beide doelstellingen.

8.7 SNA & BEPERKINGEN VOOR VERTRAGING VEROORZAAKT DOOR EEN VERPLICHTING OP OPENBAAR DOMEIN VAN DE LASWERKZAAMHEDEN

Probleemstelling

267. Krachtens artikel 192/2 van het *Algemeen Reglement op de Elektrische Installaties (AREI)*⁷¹ 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.
268. 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.
269. 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.

⁷¹ Het Algemeen Reglement op de Elektrische Installaties dat het voorwerp is van het koninklijk besluit van 10 maart 1981 waarbij het Algemeen Reglement op de Elektrische Installaties voor de huishoudelijke installaties en sommige lijnen van transport en verdeling van elektrische energie bindend wordt verklaard en van het koninklijk besluit van 2 september 1981 houdende wijziging van het Algemeen Reglement op de Elektrische Installaties en houdende bindendverklaring ervan op de elektrische installaties in inrichtingen gerangschikt als gevaarlijk, ongezond of hinderlijk en in inrichtingen beoogd bij artikel 28 van het Algemeen Reglement voor de Arbeidsbescherming

270. Bovendien geeft Belgacom aan dat het wegens de specifieke kenmerken van laswerkzaamheden (bijv. door vorst) materieel gezien onmogelijk is om voor alle orders een termijn te garanderen van 20 werkdagen vanaf de bestelling.
271. 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 de opvraging van de nodige plannen bewijst.
272. Ten slotte heeft EDPnet 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

Bepaling van de Service Level Objective (SLO) en toepassingsvoorwaarden

273. Het Algemeen Reglement op de Elektrische Installaties (AREI) schrijft een wettelijke termijn van 7 werkdagen voor waarbinnen de beheerders van elektrische installaties de noodzakelijke plannen moeten voorleggen aan Belgacom. Belgacom verklaart dat in de praktijk deze termijn heel vaak met enkele dagen wordt overschreden. Het AREI voorziet niet in een specifieke sanctie wanneer deze termijn wordt overschreden, wat zorgt voor belangrijke schommelingen in de termijn van de laswerkzaamheden. Deze schommelingen zijn bovendien van dezelfde omvang voor zowel *retail*- als *wholesale*-interventies.
274. In zijn reactie op het ontwerpbesluit betwist Belgacom het voorstel van het BIPT omdat dit overeenstemt met de operationele werkelijkheid. Belgacom stelt als alternatief de toepassing voor van een SLA die gelijkaardig is aan de SLA *Slot Availability* die gebruikt wordt in het kader van *Open Calendar*. Belgacom geeft aan dat de interventieschema's van zijn technici-lassers rekening houden met de bijkomende termijn die nodig is voor het opvragen van de plannen voor elektrische installaties. In zijn brieven aan het BIPT van 3 en 28 mei 2013 heeft Belgacom het volgende voorstel geformuleerd:
- a. De invoering van een SLA "*Slot Availability after SNA detection*" waarvan de doelstellingen als volgt worden bepaald: **X%** van de orders met SNA worden uitgevoerd binnen een termijn die korter is dan, of gelijk aan **Y** (zie tabel).

Doelstellingen (Y)	Toleranties X
20 WD	80%
29 WD	95%
39 WD	99%

- b. De termijn *Y* wordt verrekend vanaf de vaststelling van de SNA.
- c. Wanneer Belgacom de plannen niet ontvangt, dan krijgt de alternatieve operator 3 dagen voorafgaand aan de interventie een HOLD XML-melding dat de plannen niet werden ontvangen. De alternatieve operator wordt daarna uitgenodigd om een AMEND XML uit te voeren om een nieuwe interventiedatum vast te leggen. Deze nieuwe datum zal ook onderworpen worden aan de voorwaarden van de hierboven gedefinieerde SLA "*Slot Availability after SNA detection*".
- d. Bij een door Belgacom gemiste afspraak verbindt de operator zich ertoe om met alle mogelijke middelen de interventie zo snel mogelijk uit te voeren.
275. Het BIPT aanvaardt dat de termijn verrekend wordt vanaf de vaststelling van de SNA zodat ook rekening gehouden wordt met het feit dat sommige situaties niet voorafgaand kunnen opgespoord worden. Daarnaast stelt het BIPT een aanzienlijke daling vast van het aantal SNA's die worden vastgesteld tijdens de installatie. In 2012 werd namelijk **[vertrouwelijk]** van de SNA's vastgesteld tijdens de installatie. In 2013 werd slechts **[vertrouwelijk]** van de SNA's vastgesteld tijdens de installatie. Het BIPT moedigt daarom Belgacom aan om zijn inspanningen op dit vlak voort te zetten.
276. Belgacom vermeldt in zijn brief van 28 mei 2013 dat de redenen waarom een SNA werd vastgesteld tijdens de installatie reeds werden toegelicht in het e-TIC-verslag⁷². Maar ondanks de verbeteringen die aan dit verslag werden aangebracht in het kader van het *remapping*-project, is het commentaar van de technici aangaande de oorzaken van een SNA niet gestructureerd. Het BIPT is dus van oordeel dat Belgacom er moet voor zorgen dat de technici aan de alternatieve operatoren een nauwkeurig en gestructureerd commentaar geven over de redenen die hebben geleid tot de vaststelling van een SNA.

⁷² Interventieverlag van de technicus overhandigd aan de alternatieve operator. Sinds de invoering van het remapping-project wordt dit verslag in een gestructureerd formaat aan de alternatieve operator overhandigd.

277. Het BIPT staat gunstig tegenover het feit dat aan de alternatieve operator 3 dagen voorafgaand aan de interventie wordt gemeld dat de plannen nog niet werden ontvangen zodat deze over voldoende tijd beschikt om zijn klant te waarschuwen.
278. Tot slot, volgens de informatie verstrekt door Belgacom, varieert het aantal gevallen waarvoor een herplanning van de interventie vereist is omdat de plannen niet werden ontvangen tussen **[vertrouwelijk]**. Het lijkt daarom in dit stadium niet onevenredig om de toepassing van de SLA "*Slot Availability after SNA detection*", zoals eerder gedefinieerd in paragraaf 274.a, toe te staan bij orders die opnieuw moeten gepland worden omdat de plannen niet werden ontvangen.

Controle en KPI's

279. Om de controle van de prestatie van Belgacom door het BIPT te verzekeren, en om ook de alternatieve operatoren in staat te stellen om de kwaliteit van de hen verstrekte dienst mogelijk te maken, is het BIPT van oordeel dat Belgacom in zijn KPI-verslagen en in zijn verslagen met brutogegevens, zoals opgelegd door de beslissing van de CRC van 1 juli 2011⁷³ ook de volgende gegevens moet opnemen:
- a. Voor de KPI-verslagen bestemd voor de sector
 - ✓ Drie KPI's in overeenstemming met de doelstellingen (SLO's) gedefinieerd in paragraaf 274.a.
 - b. Voor de vertrouwelijke KPI-verslagen bestemd voor het BIPT.
 - ✓ Een KPI die het percentage van orders aangeeft die door het ontbreken van de plannen opnieuw moesten gepland worden.
 - c. Voor de verslagen met brutogegevens bestemd voor het BIPT en de alternatieve operatoren, voor elk bestelorder waarvoor een SNA noodzakelijk is
 - ✓ Datum van vaststelling van de SNA
 - ✓ Datum van ontvangst van de plannen
 - ✓ Datum van uitvoering van de SNA

⁷³ Zie in het bijzonder paragrafen 1466 en 1467 van de beslissing van de CRC van 1 juli 2011 met betrekking tot de analyse van de breedbandmarkten.

280. Transparantie en non-discriminatie zijn essentiële elementen voor het bevorderen van concurrentie en voor de ontwikkeling van de interne markt. Het BIPT benadrukte reeds het belang en de evenredigheid van het gebruik van de KPI's in de beslissing van de CRC van 1 juli 2011 met betrekking tot de analyse van de breedbandmarkten⁷⁴ om deze factoren zo efficiënt mogelijk te waarborgen. In het licht van deze elementen vraagt de CRC om de publicatie van deze bijkomende KPI's.

Compensaties

281. De SLA «*Slot Availability after SNA detection*» gebeurt met het oog op de voortzetting van de SLA *Slot Availability* opgenomen in de referentieaanbiedingen voor alle orders uitgevoerd via het bestelsysteem *Open Calendar* waarvoor geen interventie van een lasser vereist is (syn. Interventie waarbij de uitvoering van een SNA vereist is). De SLA "*Slot Availability after SNA detection*" werd aangepast zodat ook rekening wordt gehouden met de specifieke eigenschappen van laswerkzaamheden.

282. Het BIPT is bijgevolg van oordeel dat de compensaties die van toepassing zijn voor de SLA's *Appointment Kept* en *Due Date Respected* ook moeten toegepast worden bij interventies waarvoor de uitvoering van een SNA vereist is.

Toepassing in het kader van het bestelsysteem MTS

283. Het BIPT is van oordeel dat de SLA "*Slot Availability after SNA detection*" kan aangepast worden zodat deze ook toepasbaar is in het kader van het MTS-bestelsysteem. In dit geval worden de doelstellingen van de SLA *Total Provisioning Timer* vervangen door de doelstellingen van deze nieuwe SLA voor iedere interventie waarvoor de uitvoering van een SNA vereist is. Bij vereenvoudiging worden de orders die worden uitgevoerd via het MTS-systeem en die opnieuw moeten gepland worden als gevolg van het ontbreken van de plannen niet verrekend in de evaluatie van de KPI.

⁷⁴ §§ 691 en 1181 van de beslissing van de CRC 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."

284. De compensatie bepaald voor de SLA *Total Provisioning Timer* blijft dus ook hier van toepassing. Om de kwaliteit van de geleverde dienst echter afdoende te garanderen is de compensatie van toepassing op de doelstellingen van 80% tot 95%. We verwijzen de lezer naar deel 8.2 voor meer informatie over de berekening van de compensaties.

Toepassing in het kader van het Repair-proces

285. Op dit ogenblik, en omdat dit vermeld werd door EDPnet tijdens de OWG/1105, wordt voor de laswerkzaamheden die worden uitgevoerd in het kader van het Repair-proces geen servicegarantie verstrekt.
286. Het BIPT is in dit stadium van oordeel dat het voorstel van Belgacom voorgesteld in paragraaf 274.a voldoende aanvaardbaar is om ook te worden toegepast in het kader van het *repair*-proces. Het BIPT is van oordeel dat ook hier een compensatiemechanisme moet toepasbaar zijn om te garanderen dat het beoogde niveau van dienstverlening gerespecteerd wordt.

Besluit van het BIPT

287. Gezien de nieuwe ontwikkelingen betreffende de SNA's en de daarbij horende verplichtingen voor Belgacom, trekt het BIPT paragraaf 8.12 "SNA" van zijn besluit van 11 augustus 2011 in.
288. Het BIPT vraagt Belgacom om de paragrafen van de SLA-bijlagen van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 aan te passen in overeenstemming met zijn voorstel uiteengezet in paragraaf 274.a. De SLA-bijlagen maken een onderscheid tussen de servicegarantie voor de SNA's in het kader van het *provisioning*-proces en de SNA's in het kader van het *repair*-proces. Het BIPT vraagt Belgacom om ook de SLA *Total Provisioning Timer* aan te passen in het kader van de interventies met SNA in overeenstemming met paragraaf 283
289. In het kader van de bestellingen via het *Open Calendar*-systeem blijven de compensaties vastgelegd via de SLA's *Appointment Kept* en *Due Date Respected* van toepassing. In het kader van de bestellingen via het MTS-systeem blijft de compensatie vastgelegd voor de klassieke interventies ook van toepassing voor de laswerkzaamheden. In dit geval is deze compensatie echter van toepassing voor de twee doelstellingen vastgelegd op 80% en 95%. Tot slot vraagt het BIPT Belgacom ook om een voorstel te formuleren om in het *repair*-proces de compensatie in te voeren voor het niet nakomen van de doelstellingen die werden vooropgesteld voor interventies waarvoor een SNA vereist is.

290. Het BIPT vraagt Belgacom om ervoor te zorgen dat de alternatieve operatoren in de e-TIC-verslagen informatie krijgen die hen in staat stelt om de redenen te bepalen waarom een SNA werd vastgesteld tijdens de installatie.
291. Het BIPT vraagt Belgacom om zijn KPI-verslagen en zijn verslagen met brutogegevens aan te vullen in overeenstemming met de beschrijving voorgesteld in paragraaf 279.

8.8 CRITERIA INZAKE TOEPASSELIJKHEID VAN DE SLA APPOINTMENT KEPT

Probleemstelling

292. 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.⁷⁵

293. 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.⁷⁶

Analyse van het BIPT

294. Het BIPT stelt vast dat de hierboven bedoelde clausule 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 clausule in paragraaf 54 van bijlage 4 *Basic SLA* van het

⁷⁵ 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. »

⁷⁶ 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. »

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.

295. Tijdens de operationele werkgroep van 25 oktober 2012 (OWG/1205) heeft Belgacom echter gepreciseerd dat de voormelde paragraaf 55 geen bestaansreden meer had in het referentieaanbod, aangezien er één enkele interventie wordt uitgevoerd, ongeacht de verrichte acties. Belgacom staat gunstig tegenover de schrapping van deze paragraaf.
296. Wat paragraaf 54 betreft, heeft Belgacom tijdens de zitting van 25 oktober 2012 van de operationele werkgroep (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 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.
297. In dat opzicht was het BIPT in zijn ontwerpbesluit van 4 december 2012 van oordeel dat paragraaf 54 opnieuw moest worden geëvalueerd om elk gevaar voor fouten bij de beoordeling van deze KPI uit de weg te ruimen. Het BIPT stelde voor om rekening te houden met de volgende doelstelling:

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

298. In zijn reactie op het ontwerpbesluit van 4 december 2012, voorgelegd voor raadpleging op 21 december 2012 geeft Belgacom aan dat de technicus zijn planning in de loop van de dag permanent moet herzien om optimaal te voldoen aan de vraag van de eindklant op dag D. Volgens Belgacom biedt deze planningswijziging echter geen garantie dat de order op het einde van de interventie positief zal afgesloten worden (bijv. de klant is niet langer beschikbaar op het met de technicus afgesproken ogenblik, er is een SNA noodzakelijk ...). Om deze redenen, en om de operationele flexibiliteit ten overstaan van eindklanten te verzekeren, wenst Belgacom zijn oorspronkelijke formulering van paragraaf 54 te behouden.

299. Het BIPT geeft toe dat er meer belang moet worden gehecht aan de belangen van de gebruikers, maar het is van oordeel dat deze doelstelling Belgacom niet mag toestaan om zich te onttrekken aan zijn verplichtingen. Deze definitie garandeert immers niet dat Belgacom het oorspronkelijk door de alternatieve operator gekozen *slot* naleeft. Met het oog op operationele doeltreffendheid, vooral gekoppeld aan het vereenvoudigen van de evaluatie van de KPI wanneer het erom gaat rekening te houden met de vraag van de eindklanten, aanvaardt het BIPT echter dat de hierboven vermelde oorspronkelijke formulering van paragraaf 54 behouden blijft. Het BIPT zal er echter op toezien dat Belgacom zijn verplichtingen nakomt wat betreft de timeslots die werden gekozen door de alternatieve operatoren. Het BIPT behoudt zich dus het recht voor om zijn standpunt later ter herzien.

[Besluit van het BIPT](#)

300. 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.

8.9 RESPONSTIJD VAN HET OPEN CALENDAR-SYSTEEM

[Probleemstelling](#)

301. In zijn besluit van 11 augustus 2011 heeft het BIPT een SLA ingevoerd rond de responstijd van het systeem *Open Calendar*.

302. 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.

303. 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](#)

304. 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.

305. 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.
306. Tijdens de gesprekken tussen het BIPT en Belgacom werd het volgende *glide path* voorgesteld:
- a. 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.
 - b. Zodra het aantal bestelorders via OC de hierboven bepaalde drempel van 50% overschrijdt, dan moet de responstijd worden nageleefd
 - i. gedurende de eerste 3 maanden, voor 75% van de OC-orders
 - ii. gedurende de volgende 3 maanden, voor 85% van de OC-orders
 - c. Na afloop van deze overgangperiode moet de responstijd worden nageleefd voor 95% van de OC-orders
307. 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).
308. Het BIPT beschouwt de formule die wordt voorgesteld in paragraaf 306 als redelijk.
309. 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.
310. In hun reactie op het ontwerpbesluit van 4 december 2012 hebben het Platform en EDPnet gevraagd wat de invloed was van het niet naleven van deze SLA door Belgacom. Het BIPT is van mening dat het gebruik van compensaties op dit

ogenblik te strikt zou zijn gezien het betrekkelijk prille stadium van de ingebruikname van dit operationele proces. Iedere niet-naleving door Belgacom van een beding van het referentieaanbod ten aanzien van een alternatieve operator valt echter onder het contractenrecht. De alternatieve operator kan dus klacht indienen bij het betrokken rechtscollege. Bovendien wordt de beoogde kwaliteit van de dienstverlening opgelegd door dit besluit, dat op zijn beurt de transparantie- en non-discriminatieverplichting⁷⁷ die op Belgacom rust verder uitwerkt. Indien Belgacom zijn verplichtingen niet nakomt, dan kan het BIPT krachtens artikel 21 van de wet van 13 juni 2005, aan Belgacom een administratieve boete opleggen.

Besluit van het BIPT

311. Het BIPT wijzigt en vult zijn besluit vermeld in paragraaf 5.1 "Responstijd tool" van zijn besluit van 11 augustus 2011 als volgt aan:
- a. Het BIPT keurt de formule goed die werd voorgesteld in paragraaf 306 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.
 - b. Het BIPT vraagt Belgacom om overeenkomstig de CRC-beslissing van 1 juli 2011 met betrekking tot de analyse van de breedbandmarkten en los van de criteria inzake toepasselijkheid van de *SLA OC Time Response*, een KPI in te stellen en te publiceren die de responstijd van het *Open Calendar*-systeem evalueert.

8.10 BESCHIKBAARHEID VAN DE IT-DIENSTEN VAN HET TYPE E-TOOLS

Probleemstelling

312. 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).
313. Belgacom betwist het hoge niveau van deze verplichting 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.

⁷⁷ Opgelegd door de beslissing van de CRC van 1 juli 2011 met betrekking tot de analyse van de breedbandmarkten.

314. 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.
315. 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-overzicht⁷⁸ doorgestuurd met de onbeschikbaarheid van de diensten van het type *e-tools* voor een totale duur van 43 werkdagen sinds november 2011.
316. 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 beschikbaarheid van de e-tools

317. Op 13 oktober 2011, in het kader van het dossier over het besluit van 11 augustus 2011 heeft Belgacom voorgesteld, door een aanpassing van de referentieaanbiedingen, de SLA *e-tools availability* te mogen 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 voorstel werd door het BIPT op 21 december 2011 goedgekeurd.
318. 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.
319. 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%⁷⁹. Het BIPT merkt dus op dat dit beschikbaarheidspercentage ruimschoots lager ligt dan het percentage dat

⁷⁸ Service Impact Flash – Aankondiging via e-mail door Belgacom van een eventuele onderbreking of verslechtering van de dienstverlening.

⁷⁹ 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.

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 BRUO, BROBA, WBA VDSL2 en BROTSOLL in verband met de invoering van de projecten *Open Calendar* en *Certified Technician*.

320. Tabel 3 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 3. KPI beschikbaarheid e-tools - Bron: Belgacom⁸⁰

Type	Jan	Feb	Maart	Apr	Mei	Juni	Juli	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec	Jan	Feb	Maart	Apr
LLU GUI	00:37	1:45	1:00	1:52	6:52	5:22	5:45	5:00	9:07	2:52	10:52	0:45	4:22	4:52	2:15	2:22
LLU XML	0:00	0:45	0:15	1:30	1:00	4:22	1:28	0:00	0:00	8:45	7:00	1:07	0:22	00:37	0:07	2:22
DSL avail. GUI	0:00	1:45	0:05	0:00	4:00	18:45	1:15	1:15	2:15	2:45	0:00	0:00	4:30	4:45	3:00	0:00
DSL availability XML	1:45	0:45	2:30	3:45	0:45	17:15	0:00	0:00	0:00	2:45	11:45	0:00	0:00	4:45	2:00	1:00
MTS	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	3:30	0:00	0:00	8:30	0:58	0:00
E-TS (repair)	0:00	2:00	0:00	0:30	5:45	3:00	4:00	3:00	6:00	1:00	9:15	0:00	0:30	0:30	0:30	1:30
Open Calendar	6:30	1:15	9:45	19:30	4:00	9:30	16:45	15:15	7:45	6:15	16:00	9:45	9:15	6:15	12:15	0:00

321. 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 het hoge aantal onderling afhankelijke systemen die door deze diensten worden gebruikt, de algemene mate van beschikbaarheid bepalen.

322. 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

⁸⁰ http://www.belgacomwholesale.be/wholesale/en/jsp/dynamic/productCategory.jsp?dcrName=perfor_indic#eTools

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 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.

323. 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 319. 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 4. 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	✓ Server voor geschiktheid	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 Bitstream Ordering Interface	99% per kwartaal tijdens de werkuren	Onbekend

Ierland	✓	Unified Gateway Interface	99% per kwartaal tijdens de werkuren	€ 1000 per werkuur buiten garantie
Italië	✗	-	-	-
Nederland	✗	-	-	-
Zweden	✓	Netbusiness OSS	Herstelling binnen 4 uur bij defect. 6 uur bij slechte werking. Beschikbaarheid gegarandeerd voor 99% per maand	Compensatie van 100 SEK per uur herstelling boven 4 uur Compensaties van 500 SEK tot 2500 SEK onder 99%
Verenigd Koninkrijk	✓	Equivalent Management Platform	24/7 100%	Compensatie vanaf het eerste uur onbeschikbaarheid (complexe berekening, hier niet weergegeven)

324. 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]**. Gezien het feit dat de meeste alternatieve operatoren momenteel niet van plan zijn om gebruik te maken van *Open Calendar* in rechtstreekse relatie met de klant om de beschikbaarheid van de gevraagde dienst na te gaan, is het BIPT van oordeel dat het niet noodzakelijk is om voor het *Open Calendar*-systeem een garantie van gelijkwaardige beschikbaarheid aan de andere *e-tools* op te leggen.
325. 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 geplande installaties uit te voeren. Destiny verduidelijkt ook dat Belgacom in dit geval niet over noodoplossingen beschikt.
326. Het BIPT benadrukt dat de impact van een onbeschikbaarheid die kan oplopen tot 12 uur tijdens een werkdag aanzienlijk zou zijn, 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.

327. 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.
328. In zijn reactie op het ontwerpbesluit van 4 december 2012 betwist Belgacom het standpunt van het BIPT betreffende het voornemen tot invoering van een garantie die aan Belgacom een maximale onbeschikbaarheid van 4 uur per maand oplegt. Door deze garantie houdt het BIPT geen rekening met de complexiteit van de gehanteerde IT-systemen. Bovendien stelt Belgacom dat bij de afdeling COP (PCD) een aanspreekpunt voorhanden is in geval van technische of operationele problemen waarmee een gecertificeerd technicus geconfronteerd wordt tijdens de uitvoering van een werkorder. Op die manier kan de impact van een onbeschikbaarheid van het *Certified Technician*-systeem gerelativeerd worden. **[vertrouwelijk]**.
329. Het BIPT is van oordeel dat het rekening houdt met de complexiteit van de gehanteerde IT-systemen.
330. Rekening houdende met de hierboven ontwikkelde analyse blijft het BIPT erbij dat het verzoek van Belgacom om de doelstelling uit te breiden tot 12 uur onredelijk is. De voorbije maanden vonden bijkomende besprekingen plaats tussen het BIPT en Belgacom. Belgacom heeft voorgesteld om de maximale duur van onbeschikbaarheid van de *e-tools* (uitgezonderd *Open Calendar / Certified Technician*) vast te leggen op 6 uur per maand.⁸¹ Het BIPT vindt dit laatste voorstel aanvaardbaar op basis van de informatie die het tot nu toe ontvangen

⁸¹ In tegenstelling tot zijn reactie van 8 februari 2013 op het ontwerpbesluit, waar Belgacom enkel spreekt van een periode van 12 uur per maand zowel voor *Open Calendar / Certified Technicians* als voor de overige *e-tools*.

heeft. Dit voorstel strookt bovendien beter met de termijnen die doorgaans in het bedrijfsleven worden toegepast.

331. 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:
- a. De maximale onbeschikbaarheid wordt vastgesteld op 6 uur per maand voor alle *e-tools* samen, met uitzondering van *Open Calendar / Certified Technician*.
 - b. De maximale onbeschikbaarheid voor *Open Calendar / Certified Technician* wordt vastgesteld op 12 uur per maand.
 - c. De maximale onbeschikbaarheid wordt gewaarborgd van maandag tot zaterdag van 8 tot 20 uur.
332. 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

333. 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 2012 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.
334. Op grond van de gegevens van Tabel 3, stelt het BIPT immers een aanzienlijke toename van de onbeschikbaarheid vast op de data van de *IT-releases* (juni 2012, november 2012 en februari 2013). Het BIPT benadrukt hier dat Belgacom de verplichtingen aangaande de beschikbaarheid van de *e-tools* dient na te komen volgens de voorwaarden vastgelegd in het referentieaanbod en aangepast in deze paragraaf. De tenuitvoerlegging van een nieuwe *IT-release* vormt geen afwijking op deze verplichtingen. Indien Belgacom deze verplichtingen niet nakomt, dan kan het BIPT Belgacom een administratieve boete opleggen in overeenstemming met

artikel 21, § 1, van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector.

335. Bovendien stelt het BIPT vast 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*. Het BIPT is van oordeel dat de grens tussen kwaliteitsvermindering en onbeschikbaarheid van de dienstverlening relatief standhoudt. Belgacom geeft in zijn referentieaanbiedingen geen uitgebreide definitie van vermindering van de dienstkwaliteit. Het is bijgevolg mogelijk dat de term kwaliteitsvermindering gebruikt wordt om een gedeeltelijke onbeschikbaarheid van een tool aan te duiden.
336. Het BIPT is van oordeel dat de termen "onbeschikbaarheid" en "kwaliteitsvermindering" dus in het referentieaanbod moeten gedefinieerd worden in duidelijke bewoordingen en met behulp van een voorbeeld. Bovendien is het BIPT van oordeel dat de term kwaliteitsvermindering enkel mag gebruikt worden wanneer de tool beschikbaar is, maar de normale prestaties hiervan zijn aangetast. Een gedeeltelijke onbeschikbaarheid van de tool mag dus niet leiden tot de melding van een kwaliteitsvermindering.

Service Impact Flash-berichten (SIF)

337. Belgacom legt uit dat de "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.
338. Het BIPT merkt 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 11) 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 12) 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

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

Figuur 11. Voorbeeld van een SIF Open-bericht

Probable general outage notified by customer complaint

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

Figuur 12. Voorbeeld van een SIF Close-bericht

339. Het BIPT is van mening dat deze beschrijvingen te algemeen zijn en dat ze niet alle informatie geven die de alternatieve operatoren nodig hebben. Een meer gedetailleerdere beschrijving van het potentiële probleem (bijv. het waarneembare effect van de kwaliteitsvermindering), of op zijn minst een samenvatting van het aan Belgacom gemelde probleem, zou de alternatieve operatoren namelijk 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.
340. In zijn reactie op het ontwerpbesluit van 4 december 2012 geeft Belgacom aan dat de SIF-communicatie enkel ingevoerd werd om de sector snel op te hoogte te brengen wanneer een operator (inclusief Belgacom) een potentieel probleem ontdekt. Belgacom stelt dat de Belgacom-teams een intern technisch jargon hanteren. De operator vindt bovendien dat, wanneer de belangrijkste oorzaak bij

Belgacom ligt, er geen sprake kan zijn van het meedelen van gedetailleerde informatie over zijn interne toepassingen aan de markt. Volgens Belgacom overstijgt een dergelijke detaillering de verplichting tot transparantie en is dit in strijd met de rechten van Belgacom wat betreft de vertrouwelijkheid van informatie.

341. In zijn reactie op het ontwerpbesluit van 4 december 2012 geeft Mobistar aan dat de informatie verstrekt door de SIF-meldingen weinig duidelijk, en zelfs niet bruikbaar is. Mobistar doet een voorstel wat betreft informatie die moet verstrekt worden.
342. Het BIPT is, ondanks het standpunt van Belgacom, van oordeel dat een verbetering van de SIF-meldingen kan gerealiseerd worden. Los van het interne technische jargon dat gehanteerd wordt door Belgacom is het BIPT namelijk van oordeel dat het absoluut redelijk is dat een samenvattende mededeling van een blijkbaar vastgesteld gebrek (bijv. functionaliteit van de betrokken tool, soort vastgestelde kwaliteitsvermindering ...) wordt verzonden naar de alternatieve operatoren. Er is dus geen sprake van het vrijgeven van gedetailleerde informatie over de interne toepassingen van Belgacom. Bovendien ziet het BIPT niet in op welke manier een betere communicatie over de onbeschikbaarheden of kwaliteitsvermindering die werd vastgesteld door Belgacom of door een alternatieve operator zou behoren tot het zakengeheim omdat deze communicatie gericht is op het beter informeren van de alternatieve operatoren over de waarschijnlijke gevolgen van het vastgestelde gebrek. Het BIPT is van oordeel dat deze communicatie de volgende elementen moet bevatten:
- a. Bij opening van het ticket: datum en uur van registratie, betrokken tools en functies en een beschrijving van de vastgestelde symptomen;
 - b. Tijdens de hele duur van de interventie en wanneer dit noodzakelijk blijkt⁸²: de geschatte herstellingstermijn (indien mogelijk om in te schatten), de status⁸³ van de betrokken tools en functies, en de beoogde of aanbevolen tijdelijke oplossingen;

⁸² Vooral wanneer de analyse het mogelijk maakte om de veronderstelde herstellingstermijn vast te leggen of wanneer de werkingsstatus van de betrokken tools wijzigt.

⁸³ Het BIPT gaat hier uit van de veronderstelling dat de betrokken functies bijvoorbeeld opnieuw in werking (normaal of verminderd) kunnen zijn zonder dat de belangrijkste oorzaak werd opgespoord.

- c. Bij afsluiting van het ticket: de datum en het uur van afsluiting⁸⁴.

Besluit van het BIPT

343. Het BIPT verwerpt het verzoek van Belgacom om de doelstelling van beschikbaarheid van de *e-tools* van 4 uur uit te breiden tot 12 uur per maand. Het BIPT wijzigt echter deze doelstelling van 4 uur opgelegd in paragraaf 444 van hoofdstuk 8.7 "Beschikbaarheid van de e-tools" van zijn besluit van 11 augustus 2011 als volgt:
- a. ten hoogste 6 uur per maand voor alle in Tabel 3 bedoelde *e-tools* samen, met uitzondering van *Open Calendar / Certified Technician*.
 - b. ten hoogste 12 uur per maand voor *Open Calendar / Certified*
344. Het BIPT vraagt Belgacom om in de SLA-bijlagen van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 de doelstelling betreffende de beschikbaarheid van de *e-tools* te wijzigen op grond van de hiervoor gedefinieerde waarden.
345. 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.
346. Het BIPT vraagt aan Belgacom om in de referentieaanbiedingen duidelijke en met voorbeelden gestaafde definities op te nemen van de termen "onbeschikbaarheid" en "kwaliteitsvermindering".
347. Tot slot vraagt het BIPT aan Belgacom om een voorstel te doen om de SIF-berichten te verbeteren met een daaraan gekoppelde planning voor uitvoering, rekening houdend met het standpunt ingenomen in paragraaf 342 hierboven.

8.11 ISLA VALIDATE

Probleemstelling

348. Als gevolg van het commentaar van Belgacom in het kader van de uitwerking van het besluit van het BIPT van 11 augustus 2011 had het BIPT Belgacom de verplichting opgelegd om de definitie van de *ISLA Validate* aan te passen. Het heeft

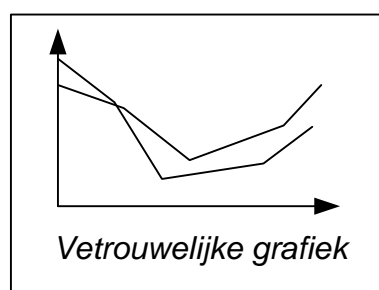
⁸⁴ Het BIPT gaat hier uit van de veronderstelling dat de belangrijkste oorzaak van het probleem werd opgespoord en dat de betrokken tool voortaan normaal werkt.

daarbij 2 tijdslimieten ingevoerd: 30 minuten voor *flowthrough*-orders en 2 werkdagen voor manueel behandelde orders.

349. In zijn beroep tegen het besluit van het BIPT van 11 augustus 2011 heeft Belgacom het té strikte karakter 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

350. Tijdens de gesprekken over het beroep heeft Belgacom aan het BIPT zijn capaciteiten toegelicht om de validatie van de bestelorders onder ISLA te 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.
351. 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. In dit verband heeft Belgacom aan het BIPT op 2 augustus 2012 een grafiek voorgelegd voor de prestaties inzake validatietermijn voor de bestelorders voor 2011 (zie **Figuur 13**).



Figuur 13. Validatietermijnen (WH) - Bron: Belgacom

352. 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
------------------	---------------------

30 min	50%
2 werkdagen	98% ⁸⁵
5 werkdagen	100%

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

- a. Het aantal gevallen waarbij de validatietermijn langer is dan 5 werkdagen.
- b. De mediaanwaarde van de validatietermijn van de orders waarvan deze termijn langer is dan 5 werkdagen.

354. 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.

355. 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 352 van dit document en dat er van de alternatieve operatoren hieromtrent geen reactie is gekomen.

Besluit

356. Het BIPT trekt de bepalingen in de paragrafen 495 en 496 van hoofdstuk 9 "ISLA Provisioning" van zijn besluit van 11 augustus 2011 in.

357. Het BIPT aanvaardt het voorstel van Belgacom zoals geformuleerd in paragraaf 352 van dit document en reeds opgenomen in de referentieaanbieding (zie Annexe F) in het deel *Validation XML Timer* van de bijlagen *Improved SLA Provisioning* van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2.

⁸⁵ Als gevolg van een materiële fout werd in het ontwerpbesluit foutief een waarde van 95% vermeld. Deze waarde werd hier rechtgezet op 98%, in overeenstemming met het voorstel van Belgacom.

8.12 DEFECTE LIJN ALS GEVOLG VAN EEN RECENTE INSTALLATIE (NON FIRST TIME RIGHT - NFTR)

Probleemstelling

358. Het referentieaanbod voorziet in een compensatie voor de alternatieve operator voor iedere lijninstallatie die een defect vertoont binnen 14 kalenderdagen na de afsluiting van de interventie door de technicus. Materieel gezien wordt een lijn beschouwd als zijnde defect als gevolg van installatie (installatie *Non First Time Right*) indien binnen een termijn van 14 kalenderdagen een *repair-ticket* werd geopend door de alternatieve operator en indien het incident zich bevindt op het toegangsnetwerk van Belgacom en indien het veroorzaakt werd door Belgacom of door een derde die werkt voor Belgacom.
359. Belgacom betwist dat alle lijnen die beschouwd worden als zijnde defect als gevolg van een installatie recht kunnen geven op een compensatie opgenomen in het referentieaanbod. Belgacom geeft aan dat een "doelstelling van [*nul defecten*]" in een technische en operationele omgeving zoals deze van een historisch telecommunicatienetwerk, zowel op retail- als op wholesaleniveau moeilijk te realiseren is. [...] Een 100% succespercentage kan eenvoudigweg niet gerespecteerd worden omdat de activiteiten waarvan hier sprake een menselijke interventie vereisen en dat fouten nooit volledig kunnen uitgesloten worden".
360. Belgacom vraagt dus dat de doelstelling betreffende het succes van de installaties (doelstelling van *First Time Right*) vastgelegd wordt op 95%⁸⁶. Belgacom vraagt bovendien dat de oorzaken als gevolg van de⁸⁷ *Do It Yourself*- installaties zouden uitgesloten worden van de evaluatie van de percentages.

Analyse van het BIPT

361. Belgacom biedt twee soorten installaties aan.
- a. **Installatie met bezoek** van de technicus bij de eindklant: dit soort installatie wordt uitgevoerd op uitdrukkelijk verzoek door de alternatieve operator of, volgens de informatie verstrekt door Belgacom aan het BIPT op 24 oktober 2012, in één van de vier volgende situaties:
 - i. Er is een verbinding nodig tussen het gebouw en de verdeelkabel via een lasverbinding of een *Distribution Termination Point (DTP)*;

⁸⁶ Met andere woorden, dit betekent dat de doelstelling betreffende de defecte lijnen als gevolg van een recente installatie (doelstelling van *Non First Time Right*) zou vastgelegd worden op 5%.

⁸⁷ Namelijk de defecten aan de KVD, aan de LDC, aan de invoerdoos en aan het NTP.

- ii. Er moet een NTP worden geïnstalleerd. In het geval van gereguleerde producten wordt het NTP pas geïnstalleerd wanneer een verlenging noodzakelijk is (zie paragraaf 361.a.i hiervoor) of indien de alternatieve operator dit uitdrukkelijk verzoekt;
- iii. De *jumpering* moet worden gecontroleerd bij appartementsgebouwen en wanneer er geen overname is van een bestaande situatie;
- iv. De *jumpering* van het NTP of van het LTP moet worden gewijzigd.

b. **Installatie zonder bezoek** van de technicus bij de eindklant, ook ***Do It Yourself-installatie*** genoemd: dit type installatie wordt uitgevoerd wanneer een bezoek van de technicus niet noodzakelijk is (zie 361.a). Indien een operator niet uitdrukkelijk verzoekt om een installatie met bezoek, maar indien een bezoek van de technicus noodzakelijk is om de redenen vermeld in paragraaf 361.a, dan converteert Belgacom automatisch dit type installatie (*overrule*).

362. Als gevolg van het commentaar van de alternatieve operatoren op het *Do It Yourself*-proces en op het succespercentage van de installaties, gaf Belgacom aan alle alternatieve operatoren tijdens de zitting van 3 mei 2012 van de operationele werkgroep (OWG/1203) toelichting bij de verschillende soorten defecten die zich kunnen voordoen als gevolg van een installatie van het type *Do It Yourself*. Belgacom legde in het bijzonder uit dat de verbingsdefecten (*jumpering*) aan de KVD of de LDC en de defecten aan de invoerdoos en aan het NTP uitgesloten zijn van de berekening van het succespercentage van de installaties (FTR - *First Time Right*), zoals gepubliceerd op zijn publieke website⁸⁸. Belgacom is van oordeel dat deze defecten, die inherent zijn aan de installatie van het type *Do It Yourself* deel uitmaken van het risico dat gedeeld wordt door hen en door de alternatieve operatoren. Belgacom legt uit dat in het kader van een dergelijke installatie er nooit sprake is van verplaatsing naar de eindklant. De technicus kan dus de werking van de lijn niet controleren vanaf de verbinding bij de eindklant. Bovendien baseert Belgacom zich op de documentatie waarover de operator beschikt, in het bijzonder met betrekking tot *jumpering* aan de KVD, aan de LDC en in de invoerdozen. Omdat deze documentatie op geen enkele manier melding maakt van een interventie die uitgevoerd moet worden aan de KVD (of aan de ROP), aan de LDC of aan de invoerdoos, gaat de technicus niet ter plaatse. De

⁸⁸ Zie tweemaandelijks verslagen van de prestatie-indicatoren gepubliceerd via <http://www.belgacomwholesale.be/wholesale/en/jsp/dynamic/productCategory.jsp?dcrName=performandic>

technicus kan dus de werking van de lijn vanaf deze netwerkelementen niet testen wanneer hij niet ter plaatse gaat. Belgacom is dus van oordeel dat het niet aansprakelijk kan gesteld worden voor defecten veroorzaakt door externe factoren/omgevingsfactoren⁸⁹, zoals de oxidatie van de contacten die leiden tot een onderbreking van de elektrische continuïteit van de lijn, die niet voorkomen kunnen worden zonder dat de technicus zich ter plaatse begeeft.

363. Het BIPT stelt dus vast dat in het kader van installaties met bezoek een end-to-end lijncontrole wordt uitgevoerd (vanaf het NTP bij de eindklant). Bij *Do It Yourself*-installaties wordt de lijncontrole nooit uitgevoerd vanaf het netwerkaansluitpunt bij de eindklant en/of vanaf de invoerdoos. Deze controle wordt echter altijd uitgevoerd op het niveau van de LEX en, volgens de informatie in de documentatie van Belgacom, soms op het niveau van de KVD (inclusief ROP) en van de LDC (indien de documentatie aangeeft dat een wijziging moet uitgevoerd worden op dit element van het netwerk). De kostprijs van de *Do It Yourself*-installaties werd ook vastgelegd rekening houdend met de statistieken voor verplaatsingen door de technici naar de verschillende elementen van het netwerk. **[vertrouwelijk]**
364. In zijn reactie op het ontwerpbesluit van 4 december 2012 en in zijn brief van 28 mei 2013 rechtvaardigt Belgacom zijn vraag om het nagestreefde succespercentage van de installaties te wijzigen van 100% naar 95% (en met uitsluiting van de defecten inherent aan de *Do It Yourself*-installatie) door zich in het bijzonder te baseren op een benchmark van de volgende landen: Nederland, het Verenigd Koninkrijk, Denemarken en Zweden. Belgacom geeft aan dat op grond van de gegevens verzameld voor deze landen een succesdoelstelling van de installaties van 95% redelijk lijkt. Het BIPT van zijn kant is van oordeel dat het standpunt van Belgacom moet genuanceerd worden.
- a. Bij de historische operator KPN in Nederland wordt het succes van de installaties geëvalueerd aan de hand van een doelstelling "leverbetrouwbaarheid"⁹⁰. Deze doelstelling wordt bepaald op 98% in het kader van ontbundeling⁹¹ voor de bestaande lijnen of de nieuwe lijnen waarvoor een test wordt uitgevoerd. De doelstelling wordt bepaald op 92%

⁸⁹ In het bijzonder atmosferische omstandigheden

⁹⁰ Oorspronkelijk term: "leverbetrouwbaarheid"

Zie in het bijzonder <http://www.kpn-wholesale.com/media/49621/31-05-2010%20-%20%20kpi-definitie%20mdf%20levering.pdf>

⁹¹ Zie deel "5.4 KPI 5 – Leverbetrouwbaarheid incl. mislukte indienstellingen" van het document <http://www.kpn-wholesale.com/media/49621/31-05-2010%20-%20%20kpi-definitie%20mdf%20levering.pdf>

voor de nieuwe lijnen waarvoor geen enkele test werd uitgevoerd. In het kader van de *bitstream*⁹² worden de doelstellingen respectievelijk bepaald op 96% en 92%. Het BIPT nuanceert echter deze doelstellingen:

- i. De doelstelling "leverbetrouwbaarheid" omvat enerzijds het geheel van gemiste leveringen⁹³ en defecte lijnen als gevolg van de installatie. In de referentieaanbiedingen van Belgacom worden de gemiste leveringen verrekend door middel van een andere indicator, de "*Due Date Respected*", die bepaald is op 95%. Deze doelstelling kan dus strikt genomen niet vergeleken worden met de doelstelling in deze deel⁹⁴. Ondanks alles stelt het BIPT vast dat de doelstelling beoogd door KPN in het kader van de bestaande lijnen of nieuwe lijnen waarvoor een test wordt uitgevoerd door KPN hoger ligt dan de doelstelling die Belgacom wenst toe te passen voor zijn referentieaanbiedingen (98% tegenover 95%).
- ii. Het bitstream-aanbod in Nederland is geen gereguleerd aanbod, wat het verschil qua beoogde doelstelling kan verklaren tussen het ontbundelingsaanbod en het *bitstream*-aanbod.
- iii. De evaluatie van de defecte lijnen als gevolg van de installatie gebeurt op grond van een termijn van 20 werkdagen (1 maand), wat een sterke invloed heeft op het verkregen resultaat. Om dit resultaat te

⁹² Zie deel "5.11 Leverbetrouwbaarheid" van het document http://www.kpn-wholesale.com/media/320429/wba_annex-3_procedures_en_serviceniveaus_v3.4_feb_2013.pdf

⁹³ D.w.z. dat de operator die de dienst levert de installatiedatum die werd vastgelegd bij de bestelling niet heeft nageleefd.

⁹⁴ De doelstelling "leverbetrouwbaarheid" van bij de operatoren KPN en TDC is immers in werkelijkheid een combinatie van de doelstelling "*Due Date Respected*" van in het referentieaanbod van Belgacom en van de doelstelling voor defecte lijnen als gevolg van de installatie die werd toegelicht in dit deel.

kunnen vergelijken met België⁹⁵ moet een correctie worden uitgevoerd⁹⁶.

- iv. Indien we op de gegevens van KPN de verdeling van de installatietypes⁹⁷ (met/zonder bezoek) van Belgacom toepassen, evenals de correctie die noodzakelijk is voor de toepassing van een evaluatieperiode van 14 dagen, dan stelt het BIPT vast dat het gemiddelde percentage van KPN meer bedraagt dan 96%. Dit percentage is dus hoger dan het percentage dat Belgacom wenst toe te passen⁹⁸.
- b. Bij de historische operator TDC in Denemarken worden defecte lijnen als gevolg van een installatie geëvalueerd aan de hand van een doelstelling "leverbetrouwbaarheid"⁹⁹. Deze doelstelling wordt bepaald op 95%. Net als in Nederland omvat deze doelstelling ook de gemiste leveringen, waardoor deze niet strikt vergelijkbaar is met de doelstelling waarvan sprake in dit deel. Bovendien verschilt het klimaat van de Scandinavische landen van het Belgische klimaat. Dit kan een gedeeltelijke verklaring vormen voor de verschillen qua tolerantie omdat de weersomstandigheden een invloed kunnen hebben op de defecten die worden vastgesteld in het netwerk (bijv. oxidatie van de contacten). Deze vaststelling geldt ook voor Zweden.
- c. In Frankrijk voorziet de historische operator Orange (vroeger France Télécom) in zijn referentieaanbiedingen voor ontbundeling en *bitstream* ook

⁹⁵ Ter herinnering: Belgacom analyseert het succespercentage van de installaties op grond van de incidentmeldingen ontvangen binnen een termijn van 14 dagen na installatie van de lijn (voor de volledigheid: het gaat om incidenten waarbij de verantwoordelijkheid wordt toegeschreven aan Belgacom).

⁹⁶ In een extrapolatie die werd opgesteld door Belgacom en die werd voorgesteld tijdens een bilaterale vergadering met het BIPT op 24 oktober, daalt het succespercentage met ongeveer [vertrouwelijk] wanneer het geëvalueerd wordt op 30 kalenderdagen in plaats van 14 dagen, zoals momenteel is vastgelegd. Rekening houdend met dit effect betekent dit dat de doelstelling die KPN zou nastreven in gelijkaardige berekeningsomstandigheden als Belgacom (zijnde een berekening op grond van 14 kalenderdagen) ongeveer [vertrouwelijk] zou bedragen voor de lijnen met spraak/test en ongeveer [vertrouwelijk] voor de lijnen zonder test.

⁹⁷ Volgens de informatie die door Belgacom werd verstrekt op 28 mei 2013 is de verdeling van de soorten installaties als volgt: [vertrouwelijk] voor de installaties zonder bezoek en [vertrouwelijk] voor de installaties met bezoek.

⁹⁸ We benadrukken dat het percentage van 95% dat Belgacom wenst toe te passen een aantal defecten uitsluit (uitsluiting gekoppeld aan *Do It Yourself*-interventies), wat niet het geval is bij het in dit document geëvalueerde gemiddelde percentage van KPN.

⁹⁹ Oorspronkelijk term: "leveringspræcision"

Zie in het bijzonder https://wholesale.tdc.dk/Produkter/PT_EBSA_Bilag_4_SLA_v_std_191212.pdf

in een garantie voor "toegang die nooit heeft gewerkt en die het voorwerp uitmaakt van een defectsignalisatie (zogenaamde "productiedefecten"). Orange publiceert bovendien de indicatoren op maandelijkse basis. Zo bedraagt bijvoorbeeld de indicator (KPI) van het defectpercentage voor de maand mei 2013¹⁰⁰ ongeveer 2% voor de diensten met spraak, zowel voor ontbundeling als voor *bitstream*. Deze indicator bedraagt ongeveer 5% voor de diensten zonder spraak. Het is belangrijk om op te merken dat Orange, net als KPN in Nederland, dit percentage evalueert over een termijn van 30 kalenderdagen (1 maand) na de installatie, wat een langere termijn is dan deze van Belgacom⁹⁵. Bovendien is de compensatie in de referentieaanbiedingen van Orange toepasbaar voor alle gevallen van productiedefecten. Dit betekent dat de operator Orange ook een compensatie moet betalen voor de 2% en 5% eerder vermelde defecten.

365. Het BIPT is bijgevolg van oordeel dat een doelstelling van 95% zoals gevraagd door Belgacom in dit geval niet kan beschouwd worden als een standaardwaarde. Bovendien, ook al erkent het BIPT dat een doelstelling van 100% moeilijk te behalen is wegens de invloed van bepaalde externe/omgevingsfactoren, toch tonen de doelstellingen die behaald werden in Frankrijk en de te behalen doelstellingen in Nederland, allebei landen grenzend aan België¹⁰¹, aan dat een efficiënte operator een meer ambitieuze doelstelling moet kunnen nastreven dan de doelstelling die Belgacom wenst toe te passen in zijn referentieaanbiedingen.
366. Op verzoek van het BIPT heeft Belgacom op 28 mei 2013 voor elk van de soorten installaties het volume meegedeeld van de defecten die werden vastgesteld voor de drie volgende categorieën: problemen met *jumpering* in de LEX, problemen met *jumpering* in de KVD of LDC en problemen met de invoerdoos of aan het NTP.
367. Het BIPT stelt vast dat het aantal defecten dat werd vastgesteld aan de LEX in verhouding tot het aantal beschouwde installaties hoger is bij *Do It Yourself*-installaties dan bij installaties met bezoek, en toch wordt op dit niveau hetzelfde type controle uitgevoerd (nl. de LEX) voor beide soorten van installatie. Dat verschil is ongeveer **[vertrouwelijk]** op het globale percentage van tekortkomingen, wat dus niet te verwaarlozen is (de invloed van de defecten aan de KVD's en aan het NTP worden hier niet in overweging genomen).

100

Zie

document

<http://www.orange.com/fr/content/download/3667/33621/version/18/file/Reportings+pour+ARCEP+13-05.pdf>

¹⁰¹ Het klimaat in deze landen is gelijkaardig aan dat van België. We kunnen dus redelijkerwijze veronderstellen dat de omgevingsomstandigheden vergelijkbaar zijn.

368. Verder stelt het BIPT vast dat de verdeling van de soorten defecten gelijk is, ongeacht het type installatie. Het BIPT verwachtte echter, rekening houdend met de afwezigheid van tests op het niveau van de KVD, van de LDC of bij de eindklant bij een zeker aantal *Do It Yourself*-installaties, een hoger percentage defecten aan de KVD, aan de LDC en bij de eindklant dan op het niveau van de LEX.
369. Tijdens de vergadering op 14 juli 2011 van de operationele werkgroep (OWG/1103) over de uitvoering van tests tijdens de processen *provisioning* of *repair*, gaven de alternatieve operatoren aan dat ze de resultaten van de tests uitgevoerd door technici om de correcte installatie van de lijn te valideren niet ontvangen. De alternatieve operatoren stellen dat ze geen enkele garantie hebben dat de tests werkelijk werden uitgevoerd door de technicus. Tijdens deze vergadering heeft Belgacom ook bevestigd dat het geen automatische controle zou uitvoeren van de resultaten van de test uitgevoerd door de technicus bij de afsluiting van de order. De positieve afsluiting van de order wordt overgelaten aan het oordeel van de technicus. Bepaalde operatoren hebben daarom gevraagd om systematisch het verslag van de meting van net geïnstalleerde lijnen te mogen ontvangen. Als gevolg van het commentaar van de alternatieve operatoren tijdens de vergadering van 14 juli 2011 (OWG/1103) gaf Belgacom aan dat het momenteel een onderzoek verricht met het oog op een meer nauwkeurige follow-up van de tests uitgevoerd tijdens een *Do-It-Yourself*-installatie na de uitvoering door de technicus en om de gevallen te kunnen identificeren waarin er sprake zou kunnen zijn van een potentieel defect op de lijn. Deze voorstellen hebben echter nog niet tot een concrete oplossing geleid.
370. Rekening houdend met de hierboven toegelichte elementen is het BIPT van oordeel dat er twee doelstellingen moeten worden gedefinieerd voor het succespercentage van de installaties.
- a. Een eerste doelstelling houdt rekening met de test die door de technici van Belgacom worden uitgevoerd tijdens de installatie. Er moet dus, om deze reden, uitgegaan worden van een efficiënte operator die een goede dienst aan zijn wholesaleklanten wil leveren.
 - b. Een tweede doelstelling houdt rekening met de risico's verbonden aan installaties zonder bezoek. Deze doelstelling zal dus soepeler zijn. Toch moet deze doelstelling worden vastgelegd, omdat anders Belgacom geen enkele stimulans zou hebben om een afdoende kwaliteit van interventie te waarborgen.

371. Een hoog niveau aangaande het aantal correcte installaties is noodzakelijk voor een alternatieve operator. De alternatieve operator zal immers imagoverlies lijden ten opzichte van zijn eindklanten door een fout van Belgacom. Elke defecte installatie brengt de facto een langere installatietermijn met zich mee aangezien de installatie niet is kunnen uitgevoerd worden op de initieel geplande datum. De eindgebruiker zal langer moeten wachten op het gevraagde product en zal waarschijnlijk een nieuwe bezoeksdatum moeten overeenkomen, waardoor hij misschien ook een extra dag verlof moet nemen. Indien Belgacom inefficiënte operationele processen zou mogen toepassen, is het logisch om aan te nemen dat de perceptie van de consumenten daardoor zal worden beïnvloed, waardoor de aantrekkelijkheid van de alternatieve operatoren en de concurrentie op de markt afneemt.
372. De uitvoering van tests voor validatie van de lijn tijdens de installatie met bezoek door de technicus bij de eindklant zou het mogelijk kunnen maken om aanspraak te maken op een succespercentage van de installaties van 100%. Toch blijft er, en vooral omdat de alternatieve operator 14 kalenderdagen de tijd heeft om een defect aan de lijn te melden, onzekerheid over de oorsprong van het probleem wanneer een *repair*-ticket wordt geopend door de alternatieve operator. Op grond van de behaalde en te behalen prestaties in respectievelijk Frankrijk en Nederland¹⁰² acht het BIPT het redelijk en evenredig om de onzekerheid aangaande de lijndefecten als gevolg van een installatie vast te leggen op 2%. Het succespercentage van de installaties met bezoek moet dus vastgelegd worden op $100\% - 2\% = 98\%$.
373. Volgens de informatie die door Belgacom verstrekt werd op 28 mei 2013 bedraagt het succespercentage van de installaties zonder bezoek (*Do It Yourself*) **[vertrouwelijk]**. Maar het BIPT is van oordeel dat het aandeel van defecten vastgesteld aan de LEX in aanzienlijke mate¹⁰³ zou moeten overeenstemmen met het aantal defecten bij installaties met bezoek omdat ook op dit niveau de interventie wordt gecontroleerd (zie paragraaf 367). De interventie en de controle uitgevoerd aan de LEX zijn immers identiek, ongeacht het type van installatie. Voor beide soorten van installatie wordt dus een identiek aandeel van defecten verwacht. Een correctie van ongeveer **[vertrouwelijk]** moet daarom worden toegepast op de performantie die Belgacom bereikt in het kader van de *Do It Yourself*-installaties. Er wordt verwacht dat Belgacom zijn prestatie zal kunnen verbeteren en zou kunnen komen **[vertrouwelijk]**. Bovendien moet in Nederland

¹⁰² Zie de paragrafen 364.1 en 364.3 van dit document

¹⁰³ Er is immers geen verschil wat betreft de vaststelling van fouten op het niveau van de LEX wat betreft een installatie met of zonder bezoek.

het percentage van 92% dat vastgelegd is voor de installaties zonder bezoek gecorrigeerd worden zodat rekening gehouden wordt met een kortere evaluatietermijn (14 kalenderdagen in plaats van 20 werkdagen). Volgens de extrapolaties van Belgacom, die aan het BIPT werden voorgesteld op 24 oktober 2012, is een verhoging van de doelstelling met ongeveer [vertrouwelijk] noodzakelijk. Indien we dezelfde correctie toepassen in het geval van Frankrijk¹⁰⁴, dan zou Orange een prestatie behalen van meer dan 95% voor beide soorten installaties. Het BIPT acht het dus redelijk en evenredig om het succespercentage van de installaties zonder bezoek vast te leggen op 93%.

374. Het BIPT acht het bijgevolg redelijk en evenredig om de doelstellingen als volgt vast te leggen:

- a. 98% voor het geheel van de lijnen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 waarvoor de technicus een bezoek brengt aan de klant (voor alle defecten samen), en van de lijnen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 waarvoor er geen bezoek wordt gebracht aan de klant (met uitsluiting van de defecten aan de KVD/LDC, aan de invoerdoos en aan het NTP).
- b. 93% voor alle lijnen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 met *Do It Yourself*-installatie (met inbegrip van alle defecten).

375. Het bedrag van de compensatie die Belgacom moet betalen in het geval dat het zijn verplichtingen aangaande de *SLA First Time Right Provisioning* niet nakomt werd vastgelegd door het besluit van het BIPT van 11 augustus 2011.¹⁰⁵ In dat besluit legt het BIPT Belgacom de verplichting op om het bedrag van die compensatie te preciseren in de bijlage *Pricing & Billing*. Belgacom heeft bovendien in diezelfde bijlage *Pricing & Billing* de werkwijze verduidelijkt om deze compensaties aan te vragen. Overeenkomstig de richtlijnen in verband met de verbetering van de transparantie van de SLA-bijlagen, zoals gedefinieerd in deel 4.1, is het BIPT van oordeel dat de voorwaarden aangaande defecten op lijnen als gevolg van een recente installatie, vanaf nu integraal deel moeten uitmaken van de SLA-voorwaarden. Het bedrag van de compensaties blijft niettemin gepreciseerd in de bijlage *Pricing, Billing & Compensations* overeenkomstig de richtlijnen van deel 4.1.

¹⁰⁴ Ter herinnering: Orange, net als KPN in Nederland, evalueert de lijndefecten die volgen na een installatie binnen een termijn van 30 kalenderdagen (of 20 werkdagen), in tegenstelling tot Belgacom, dat ze evalueert binnen een termijn gelijk aan de helft van die termijn (15 dagen of 10 werkdagen).

¹⁰⁵ Zie § 213 van het besluit van het BIPT van 11 augustus 2011 betreffende de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA, WBA, VDSL2, BROTSOLL 2010.

Besluit van het BIPT

376. Het BIPT wijzigt en vult zijn besluit vermeld in deel 6.1 "Defecte installaties" van het besluit van 11 augustus 2011 als volgt aan:

- a. Het BIPT legt de doelstelling voor het kwaliteitsniveau van de dienstverlening wat betreft defecte lijnen als gevolg van een recente installatie als volgt vast:

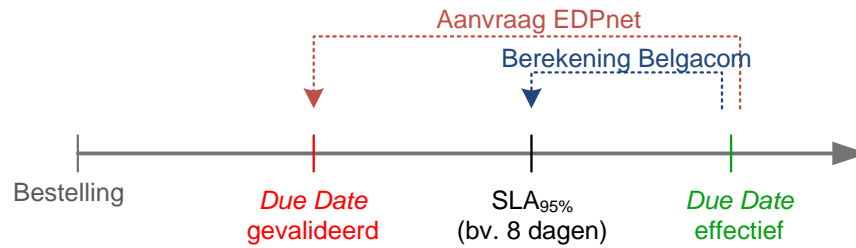
Te behalen doelstelling	Lijnen die in overweging moeten worden genomen voor de evaluatie van de doelstelling
98%	Lijnen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 - installatie met bezoek Lijnen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 – installatie zonder bezoek (met uitsluiting van de defecten aan de KVD/LDC, de invoerdoos en het NTP)
93%	Lijnen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 – installatie zonder bezoek (met inbegrip van alle defecten)

377. Het BIPT verzoekt Belgacom om in de bijlage *Basic SLA* de hierboven vastgelegde doelstellingen, alsook de nadere regels in verband met de compensaties die reeds opgenomen zijn in het hiertoe opgestelde referentieaanbod, op te nemen in een nieuwe SLA "*First Time Right Provisioning*" betreffende de betrouwbaarheid van de recente installaties, in overeenstemming met de verbeteringen die gevraagd zijn in deel 4.1 van dit document.

8.13 COMPENSATIES TOTAL PROVISIONING TIMER EN DUE DATE RESPECTED

Probleemstelling

378. In zijn reactie op de voorafgaande raadpleging van 23 juli 2012 zegt EDPnet dat de compensatielimiet van € 120 voor *Total Provisioning Timer* geschrapt moet worden omdat die elke stimulans voor Belgacom wegneemt, eenmaal deze bovengrens bereikt is. EDPnet is overigens 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%. Het standpunt van EDPnet wordt geïllustreerd in de volgende figuur.



Figuur 14. Illustratie van de berekening van de compensaties Total Provisioning Timer

Analyse van het BIPT

379. De compensatie *Total Provisioning Timer* zoals bedoeld door EDPnet wordt gebruikt in het kader van het MTS-systeem¹⁰⁶. 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 mechanisme van SLA's en specifieke compensaties uitgewerkt voor bestelorders doorgegeven via het systeem *Open Calendar* om ook rekening te houden met de specifieke eigenschappen van dit systeem. Deze SLA's worden *Appointment Kept* en *Due Date Respected* genoemd.
380. 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.
381. Het BIPT evalueert in een eerste fase het niveau van de compensatie *Total Provisioning Timer* die gevraagd werd door EDPnet, en het niveau van de compensaties ontwikkeld voor het *Open Calendar*-systeem.

¹⁰⁶ Het gaat om een bestelsysteem gebaseerd op de uitwisseling van XML-berichten. Wanneer de alternatieve operator een lijn bestelt, dan geeft hij een gewenste installatiedatum aan (*Service Requested Date*). Belgacom valideert de bestelling door de geplande installatiedatum aan te geven. Deze installatiedatum kan door Belgacom gewijzigd worden na interne analyse ten opzichte van de planning van zijn technici. Dit MTS-systeem zal op termijn vervangen worden door het *Open Calendar*-systeem, dat de alternatieve operator directe toegang geeft tot de planning van de technici van Belgacom. De alternatieve operator kan zo de installatiedatum kiezen die het best past voor zijn klant naargelang van de beschikbaarheid van de technici van Belgacom.

382. De compensatie *Total Provisioning Timer* werd vastgelegd op € 10 per werkdag vertraging van de levering van de lijn. Deze compensatie bedraagt bovendien maximaal € 120.
383. Het systeem van SLA's ingevoerd in het kader van het systeem *Open Calendar* voorziet in twee verschillende compensaties. Er wordt een forfaitaire compensatie van € 20 toegekend aan de alternatieve operator per gemiste afspraak (gekoppeld aan de SLA *Appointment Kept*) en er wordt een forfaitaire compensatie van € 5 toegekend aan de alternatieve operator per niet-nageleefde *Due Date*¹⁰⁷ (gekoppeld aan de SLA *Due Date Respected*).
384. Het BIPT stelt dan ook vast dat het bedrag van 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.
385. Bovendien werd het bedrag van de compensatie bij niet-naleving van de *Due Date* (d.w.z. de compensatie gekoppeld aan de SLA *Due Date Respected*) forfaitair bepaald door Belgacom. Want ongeacht de vertraging die de alternatieve operator oploopt bij de naleving van deze *Due Date*, het bedrag van de compensatie ligt vast. In zijn reactie op het ontwerpbesluit van 4 december 2012 is Belgacom van oordeel dat in tegenstelling tot de SLA *Total Provisioning Timer*, de SLA *Due Date Respected* afhangt van een specifieke gebeurtenis in de tijd en dat dit bedrag dus forfaitair dient te zijn.
386. In tegenstelling tot de impact van een gemiste afspraak door de technicus van Belgacom (zie SLA *Appointment Kept*), die gekoppeld is aan een specifieke (niet-)gebeurtenis 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 bijvoorbeeld een onnodig opgenomen verlofdag, wat een precieze gebeurtenis in de tijd is. Een forfaitair bedrag is dus gerechtvaardigd in het geval van de SLA *Appointment Kept*. 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. Niet-naleving van de *Due Date* is een specifieke gebeurtenis in de tijd, maar de impact is direct afhankelijk van de vertraging bij de levering van de lijn. Het BIPT is van oordeel dat de compensatie voor niet-naleving van de *Due Date* dus afhankelijk zou moeten gemaakt worden van de vertraging die door de alternatieve operator geleden werd bij de levering

¹⁰⁷ D.w.z. de installatiedatum zoals gevalideerd door Belgacom.

van zijn bestelling. In zijn ontwerpbesluit van 4 december 2012 achtte het BIPT het noodzakelijk dat de berekening van de compensatie voor de SLA *Due Date Respected* rekening houdt met de specifieke eigenschappen van de *Open Calendar*-omgeving, met name het feit dat de alternatieve operator vrij een *timeslot* kan selecteren boven de verplichtingen van Belgacom (zie SLA *Slot Availability* vastgelegd in de referentieaanbiedingen). Deze bijzondere eigenschap maakt de evaluatie van de compensatie bijzonder complex. Bijgevolg is het BIPT, met het oog op vereenvoudiging, toch van mening dat een vaste compensatie moet bepaald worden op grond van een enkelvoudige compensatie (per dag) en van een forfaitair in aanmerking genomen redelijk aantal dagen.

387. Rekening houdend met de eerder vermelde elementen is het BIPT van oordeel dat de bedragen van de compensaties bepaald voor de SLA's *Total Provisioning Timer* en *Due Date Respected* herzien moeten worden.
388. Enerzijds is het BIPT voorstander van een verlaging van de compensatie voor *Total Provisioning Timer* die oorspronkelijk werd vastgelegd op € 10 per werkdag naar een bedrag van € 5 per werkdag. Bovendien legt het BIPT een bovengrens voor de compensatie vast op € 30. Het BIPT neemt evenmin het verzoek van EDPnet in aanmerking om de compensatie te beoordelen op grond van de *Due Date* (d.w.z. de werkelijke installatiedatum) in plaats van de fictieve datum vastgelegd door de doelstelling van 95%, omdat een dergelijke evaluatiereguleer reeds wordt toegepast voor de bestellingen via het *Open Calendar*-systeem. Het BIPT wil door deze maatregelen de operatoren stimuleren om over te stappen naar het *Open Calendar*-systeem.
389. Anderzijds is het BIPT voor de niet-naleving van de *Due Date* door Belgacom van oordeel dat een compensatie van € 5 per werkdag redelijk is.
- a. Rekening houdend met het feit dat dit bedrag verrekend wordt op grond van de *Due Date*, in tegenstelling tot de SLA *Total Provisioning Timer* (zie Figuur 14) die de compensatie evalueert op grond van de doelstelling vastgelegd op 95% (bijvoorbeeld installatie binnen een termijn van 8 werkdagen in het geval van een lijn zonder bezoek aan de klant), is het logisch dat dit bedrag lager moet zijn dan het tot dan toe bepaalde bedrag in het kader van de SLA *Total Provisioning Timer* (d.w.z. € 10 per werkdag). Bovendien is ook een forfaitaire compensatie (momenteel € 20 per gemiste afspraak) vastgesteld om de klant te vergoeden voor de niet-naleving van de afspraak (*Appointment Kept*). Het voorgestelde bedrag voorkomt op die manier dat eenzelfde compensatie twee keer wordt verrekend.

- b. Het vastgelegde bedrag is in verhouding tot de verliesmarge die door de alternatieve operator wordt toegepast omdat hij deze dienst nog niet kan factureren aan zijn klant door de opgelopen vertraging en tot de impact voor de klant. Ten slotte is dit bedrag ook voldoende hoog om Belgacom te stimuleren om de installatie van de lijn zo snel mogelijk uit te voeren. Het BIPT benadrukt hier dat in zijn verslag over de beste praktijken in het kader van ontbundelde toegang en bitstreamtoegang¹⁰⁸ BEREK van oordeel is dat "de compensaties voldoende hoog moeten zijn om de operator met de aanmerkelijke marktmacht (in dit geval Belgacom) te stimuleren om te voldoen aan het overeengekomen niveau van dienstverlening".

390. Indien Belgacom de *Due Date* niet nakomt, wordt een nieuwe order (*order*) gegenereerd, waardoor de alternatieve operator tegelijk het recht krijgt om een tweede compensatie te eisen indien deze tweede *Due Date* niet wordt nageleefd. Het opnieuw plannen van een order met bezoek wordt beperkt door de *SLA Slot Availability*. In dit verband bedraagt de op 95% gegarandeerde installatietermijn 11 werkdagen. Bij een installatie zonder bezoek moet de alternatieve operator niet opnieuw een afspraak plannen. Toch verbindt Belgacom zich ertoe om 95% van de lijnen te installeren binnen een termijn van 9 werkdagen. Op grond van deze installatietermijnen acht het BIPT het redelijk dat de compensatie *Due Date Respected* wordt vastgelegd op een forfaitaire waarde van € 40, wat een forfaitaire vertraging van installatie van 8 werkdagen vertegenwoordigt (8 dagen x € 5/dag = € 40). Dit bedrag is redelijk omdat het in verhouding staat tot de waarschijnlijk opgelopen vertraging en omdat het voldoende hoog is om Belgacom te stimuleren om de vooropgestelde kwaliteitsdoelstelling na te komen.

[Besluit van het BIPT](#)

391. Het BIPT verzoekt Belgacom om de SLA-bijlagen en de bijlagen *Pricing & Billing* van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 als volgt aan te passen:
- a. De compensatie voor niet-naleving van de *SLA Total Provisioning Timer* wordt vastgelegd op € 5 per werkdag. De compensatie is vastgelegd op maximaal € 30 per lijn. Het bedrag van de compensatie wordt geëvalueerd op grond van de doelstelling vastgelegd op 95% in de referentieaanbiedingen (bijv. 8 werkdagen voor de installaties zonder bezoek). Het BIPT behoudt de

¹⁰⁸ Zie ERG (07) 53 Report on ERG Best Practices on Regulatory Regimes in Wholesale Unbundled Access and Bitstream Access.

afwezigheid van een compensatie voor de doelstellingen vastgelegd op 99% en 100%.

- b. De compensatie voor niet-naleving van de *Due Date* is vastgelegd op € 40 voor iedere order waarvoor de *Due Date* niet werd nageleefd.¹⁰⁹

¹⁰⁹ De compensatie voor niet-naleving van de *Appointment Kept* blijft € 20, zoals reeds gemeld in de referentieaanbiedingen van Belgacom.

9 PRICING & BILLING

9.1 VERDUIDELIJING VAN DE FACTURERING VAN ONNODIGE ACTIES BIJ ONGERECHTVAARDIGDE AANVRAGEN

Probleemstelling

392. 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 zijn¹¹⁰:

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

Analyse

393. 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 het eventueel overweegt te factureren.

¹¹⁰ 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. "

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 €

Figuur 15. Uittreksel uit de vergoedingen vastgelegd in de referentieaanbiedingen van France Télécom (bron: Belgacom)

394. In zijn reactie op het ontwerpbesluit van 4 december 2012 benadrukt Belgacom dat de eerder vermelde paragrafen 78 en 79 werden verplaatst in de bijlagen *Pricing, Billing & Compensations*. Bovendien is paragraaf 79 niet langer opgenomen in het hoofdstuk *Wrongful Repair Request* maar deze werd verplaatst naar een nieuw hoofdstuk *Useless End-User Visit Fee (Repair)*. De paragraaf werd bovendien als volgt geherformuleerd:

Bijdrage voor onnodig bezoek aan de eindgebruiker (repair)

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 indien hij de interventie weigert, indien er geen toegang was tot het plaatselijke LTP ...) behoudt Belgacom zich het recht voor om de kosten van deze acties te factureren aan de begunstigde.¹¹¹

¹¹¹ Vrije vertaling voor "Useless end-user visit fee (repair)"

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, or if the end-user refuses the intervention, no access to LTP room, ...), Belgacom reserves the right to charge the Beneficiary with the costs of those actions. "

395. Belgacom verduidelijkt dat onnodige acties kunnen uitgevoerd worden tijdens een herstelling, ongeacht of het gaat om een verzoek dat als gerechtvaardigd of niet gerechtvaardigd wordt afgesloten. Belgacom is van oordeel dat deze onnodige acties een kostprijs hebben, en daarom behoudt de operator zich het recht voor om deze later te factureren.
396. De paragrafen 670 en 1161 van de beslissing van 1 juli 2011 met betrekking tot de analyse van de breedbandmarkten stellen dat "Belgacom [...] wijzigingen kan voorstellen aan [*referentieaanbiedingen*]. Overeenkomstig artikel 59, §5, eerste lid, van de wet van 13 juni 2005 worden de voorgestelde wijzigingen alleen met de instemming van het BIPT in het referentieaanbod opgenomen." Bovendien vermelden de paragrafen 718 en 1226 van dit besluit dat de "tarieven die Belgacom aan de alternatieve operatoren factureert voor de toegang [...] en de aanvullende diensten [...] moeten eveneens op de kosten gebaseerd zijn".
397. Het BIPT stelt vast dat het beding van de eerder vermelde paragraaf 394 die Belgacom heeft opgenomen in het referentieaanbod niet de kosten vermeldt die zouden gefactureerd worden aan de alternatieve operatoren. Bovendien heeft Belgacom geen tariefvoorstel geformuleerd aan het BIPT. De operator heeft enkel kosten vermeld die eventueel zouden gefactureerd worden. Belgacom geeft bovendien aan zich het recht voor te behouden om unilateraal de hoogte van de kosten te bepalen en om deze later te factureren, wat de transparantie van het referentieaanbod verlaagt en rechtsonzekerheid creëert voor de alternatieve operatoren. Het is immers zo dat het referentieaanbod een beschrijving moet bevatten van alle noodzakelijke elementen van het aanbod en van de nadere regels, voorwaarden en daarbij horende tarieven.¹¹² Bij gebrek aan een tariefvoorstel verbonden aan specifiek omschreven niet-nuttige kosten, kan het BIPT het beding in kwestie niet aanvaarden. Het BIPT herinnert bovendien aan de verplichting van kostenoriëntering. Zodra Belgacom een nieuw tarief wenst op te nemen in het referentieaanbod moet de operator aan het BIPT de evaluatie van het tarief in kwestie uiteenzetten en rechtvaardigen. Het beding opgenomen in paragraaf 394 moet dus in dit stadium ingetrokken worden.

[Besluit van het BIPT](#)

398. Het BIPT vraagt Belgacom om het gedeelte *Useless End-User Visit Fee (repair)* van de bijlage *Pricing, Billing & Compensations* van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 te schrappen.

¹¹² Overeenkomstig §§ 672 en 1163 van de beslissing van de CRC van 1 juli 2011 met betrekking tot de analyse van de breedbandmarkten.

9.2 VERGOEDINGEN VOOR VERANDERING VAN DATUM EN ANNULERING VAN BESTELLING NA WIJZIGING VAN DE BESTELORDER DOOR BELGACOM

Probleemstelling

399. 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:
- a. in *provisioning*, door middel van of na de VALIDATE XML
 - b. in *repair*, tijdens of na de bevestiging van de afspraak
400. 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 omzetting door Belgacom van het type installatie - zie deel 8.12).

Analyse van het BIPT

401. 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 *ReserveTimeSlot*; elke order die wordt geannuleerd voor deze query wordt niet meegerekend). 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 breedbanddienst 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.
402. 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 het jaar 2012. Het percentage van herplanning van bestelorders nadat de bestelling werd geplaatst, ligt dus voortaan vrij laag.

403. 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.
404. Het besluit van 11 augustus 2011 stond Belgacom ook toe om voor de doelstellingen van de *SLA Slot Availability* een hogere waarde vast te leggen dan de doelstellingen van de *SLA Total Provisioning Timer*, maar met de vermelding dat iedere eenzijdige datumwijziging door Belgacom na de validatie van de bestelling enkel mag uitgevoerd worden wanneer de eindklant de oorzaak is van deze datumwijziging (bijv. klant afwezig) of na de betaling van een compensatie gelijk aan de bijdrage *Change Date Fee*. Voortaan zal Belgacom in het kader van het project *Remapping* immers niet langer eenzijdig een wijziging van de installatiedatum *in concreto* 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 BIPT is bijgevolg van oordeel dat het eenzijdig versturen¹¹³ van HOLD XML-berichten die de operator vragen om de installatiedatum te wijzigen op dezelfde manier in overweging moeten genomen worden als de eenzijdige datumwijzigingen in het besluit van 11 augustus 2011. Op 29 november 2012 verzekerde Belgacom echter aan het BIPT dat "hij na de invoering van fase 3 van het Remapping-project, de alternatieve operatoren niet eenzijdig een bericht HOLD XML zal sturen zonder nieuwe datum" maar dat "geen 100% garantie kan gegeven worden omdat een menselijke verwerkingsfout nooit uitgesloten kan worden". Belgacom bevestigde dit standpunt nogmaals tijdens een bilaterale vergadering op 5 april 2013. Bovendien verduidelijkt het voorstel van Belgacom voor aanpassingen aan de referentieaanbiedingen dat aan het BIPT werd voorgelegd op 17 september 2012 dat de datumwijzigingen als gevolg van een door de technicus van Belgacom gemiste afspraak niet zullen gefactureerd worden.
405. Op grond van de meegedeelde informatie is het BIPT van oordeel dat het probleem van de eenzijdig door Belgacom uitgevoerde datumwijzigingen voortaan voldoende marginaal is en dat in dit geval deel 8.4 *Veelvuldige wijzigingen van installatiedata* van het besluit van 11 augustus 2011 kan opgeheven worden. Toch vraagt het BIPT dat bij een gerechtvaardigd bezwaar van een alternatieve operator tegen een eenzijdig door Belgacom uitgevoerde wijziging, Belgacom zou rekening houden met zijn hierboven uiteengezet standpunt.

¹¹³ D.w.z. naast de voorwaarden waarin de referentieaanbiedingen voorzien.

406. Wat het *repair*-proces betreft, biedt de operator aan de hand van de tool *e-TS* een of twee *timeslots* aan. 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. In het referentieaanbod is hiervoor trouwens geen tarief bepaald. Voor het *repair*-proces moeten dus geen wijzigingen worden aangebracht. Tijdens de operationele 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](#)

407. Op grond van de voorgaande analyse heft het BIPT deel 8.4 *Veelvuldige wijzigingen van installatiedata* van het besluit van 11 augustus 2011 op.

9.3 VERGOEDING VOOR ONNODIG BEZOEK VAN DE TECHNICUS BIJ DE EINDKLANT

[Probleemstelling](#)

408. Het referentieaanbod dat momenteel van toepassing is, voorziet in een eenmalige bijdrage door de alternatieve operator van € 20,59 in geval van onnodig bezoek door de technicus.
409. 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](#)

410. 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 werkgroep¹¹⁴ over het project *Remapping*. De alternatieve

¹¹⁴ 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).

operatoren hadden hierover geen opmerkingen. Het voorgestelde onderscheid mag dus worden ingevoerd.

411. 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 referentieaanbiedingen opnieuw geëvalueerd 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 niet gaat over de vastlegging van de kostengebaseerde tarieven. Het BIPT vraagt Belgacom om een voorstel te formuleren in het kader van het dossier over de herziening van het kostenmodel.
412. 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

413. 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 bijdragen te behouden op het bedrag van € 20,59, dat nu geldt.

9.4 OMZETTINGSKOSTEN PSTN/ISDN

Probleemstelling

414. Er wordt een vergoeding van € 35 aangerekend aan de alternatieve operator als er een omzetting van de spraaktechnologie (PSTN/ISDN) wordt uitgevoerd. De facturering 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

415. 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.
416. Conform paragraaf 520 van het besluit van 11 augustus 2011 is het BIPT van mening dat de kosten voor de PSTN/ISDN-omzetting 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

417. Het BIPT vraagt aan Belgacom om de vergoeding voor de PSTN/ISDN-omzetting 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.

10 BESLUIT

418. Het BIPT keurt de geconsolideerde versie van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 goed zoals vermeld in Annexe F mits het doorvoeren van de aanpassingen die in dit besluit opgelegd worden.
419. Belgacom moet dit besluit uitvoeren binnen 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.
420. Belgacom moet aan het BIPT ook 2 maanden na de publicatie van dit besluit een voorstel voor aanpassing van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA DSL2 voorleggen, rekening houdend met de maatregelen getroffen in dit document. Het BIPT vraagt dat de referentieaanbiedingen alle gevraagde aanpassingen zouden bevatten, ook al voorzien deze aanpassingen uitdrukkelijk in een herziening van de IT-systemen (*IT release*) op een latere datum.
421. Verder, zoals bepaald door artikel 59, § 5, eerste lid, van de wet van 13 juni 2005, 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. Hiertoe vraagt het BIPT aan Belgacom om het referentieaanbod te bezorgen dat aangepast is op grond van de documenten goedgekeurd door dit besluit en door enkel de in dit document vereiste aanpassingen op te nemen.

11 BEROEPSMOGELIJKHEDEN

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

Charles Cuvelliez

Raadslid

Axel Desmedt

Raadslid

Luc Vanfleteren

Raadslid

Jack Hamande

Voorzitter van de Raad

ANNEXE A. VERBINTENIS VAN BELGACOM INZAKE DE VERBETERING VAN DE REFERENTIEAANBIEDINGEN TEN OPZICHTE VAN DE VOOR RAADPLEGING VOORGELEGDE VERSIE

A.1. NAAR AANLEIDING VAN HET VERZOEK VAN HET BIPT VAN 28 SEPTEMBER 2012

424. Op 28 september 2012 heeft het BIPT aan Belgacom gevraagd om de hierna vermelde bijkomende wijzigingen door te voeren in de referentieaanbiedingen (versies van juli 2012). In zijn reactie op het ontwerpbesluit van 4 december 2012 heeft Belgacom zich ertoe verbonden om deze aanpassingen door te voeren.

425. 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](#)

426. **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 ...*).

427. **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.

428. **Paragraaf 101:** Belgacom verbindt zich ertoe om de verwijzing te verbeteren door middel van een expliciete link.

429. **Deel 6.3.1:** Belgacom verbindt zich ertoe om de vierledige structuur te gebruiken voor de definitie van de SLA's.

430. **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](#)

431. **Paragraaf 39:** Belgacom verbindt zich ertoe om de vierledige structuur te gebruiken voor de definitie van de SLA's.

432. **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)

433. Na de besprekingen tussen Belgacom en de alternatieve operatoren tijdens de OWG/1205 van 25 oktober 2012 heeft Belgacom op 5 november 2011 ermee ingestemd om de volgende wijzigingen door te voeren in de referentieaanbiedingen.
434. 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. De hierna opgesomde en door Belgacom geaccepteerde wijzigingen aan het referentieaanbod worden hier enkel weergegeven om de transparantie te verhogen en een overzicht aan de alternatieve operatoren te bieden.

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

Algemeen

435. Belgacom gaat akkoord om alle referentieaanbiedingen aan te passen teneinde 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

436. Belgacom gaat akkoord om de paragrafen 1 en 2 van de aanbieding BRUO te schrappen.
437. Belgacom gaat akkoord om de paragrafen 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.*"
438. Paragraaf 13 van het BROBA-aanbod, die verwijst naar het vonnis van de rechtbank wordt geschrapt. Er wordt een algemene clausule toegevoegd aan de bijlage *General terms and conditions*.
439. Belgacom gaat akkoord om de *ISLA Provisioning* te factureren per *order* en niet per klantbezoek. Belgacom zal de paragrafen in kwestie aanpassen.

440. 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, de bijlage *Pricing, Billing & Compensations* expliciet alle gevallen moeten blijven vermelden die gefactureerd kunnen worden.
441. Belgacom gaat akkoord om de methode voor de berekening van de *Dedicated VLANs* toe te lichten, zoals dat al gebeurt voor de *Shared VLAN* (zie bijvoorbeeld deel 1.2.1 van het WBA VDSL2-aanbod).
442. Belgacom gaat akkoord om de links naar de andere documenten van het referentieaanbod 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](#)

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

[Bijlagen Basic SLA](#)

444. Belgacom meldt dat de term “*may use*” zoals gebruikt in paragraaf 85 van het referentieaanbod WBA VDSL2 vervangen moet worden door “*will use*”.
445. 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*”.
446. Belgacom gaat akkoord om de definitie van “*derden*” toe te lichten, met name om deel 6.2.4 van het WBA VDSL2-aanbod 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).
447. Belgacom meldt dat het zich baseert op de *timestamp* van XML IN (MTS) of *ReserveTimeslot* (OC) om de ontvangst van de order (*receipt of order*) te bepalen. 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 zowel VALIDATE XML als REJECT XML.

Improved SLA

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

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

SLA

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

ANNEXE B. METHODE VOOR DE BEREKENING VAN DE COMPENSATIES

450. Deze bijlage stelt de methode voor de berekening van de compensaties in de volgende gevallen voor:

a. Basic SLA

- ✓ Enkelvoudig (1 enkele SLO)
- ✓ Uitgebreid (meerdere SLO's)

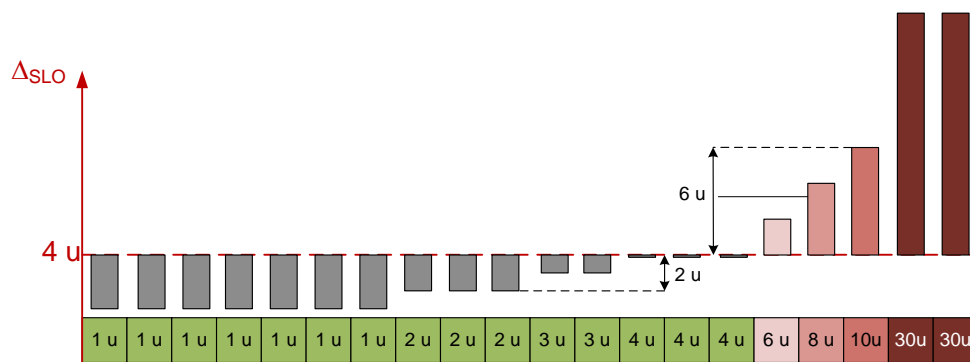
b. Improved SLA

- ✓ Enkelvoudig (1 enkele SLO)
- ✓ Uitgebreid (meerdere SLO's)

451. Ter vereenvoudiging zal één enkel illustratief voorbeeld gebruikt worden. Dit bestaat uit 20 interventies (bijv. bestelorders of *repair-tickets*). De doelstelling van de dienstkwaliteit is gebaseerd op de interventietermijn. De verdeling van de interventietermijnen is als volgt:

Aantal interventies	Interventie-termijn
7	1 uur
3	2 uur
2	3 uur
3	4 uur
1	6 uur
1	8 uur
1	10 uur
2	30 uur

452. Het illustratief voorbeeld wordt schematisch voorgesteld in Figuur 16. De x-as $\Sigma_{\Delta O}$ geeft de relatieve schommeling van elke interventie ten opzichte van zijn doelstelling weer. In dit voorbeeld wordt de doelstelling gemeten in termen van interventietermijn. Deze werd vastgelegd op 4 uur. $\Sigma_{\Delta O}$ geeft dus de schommeling van de interventietermijn weer ten opzichte van de doelstelling van 4 uur.



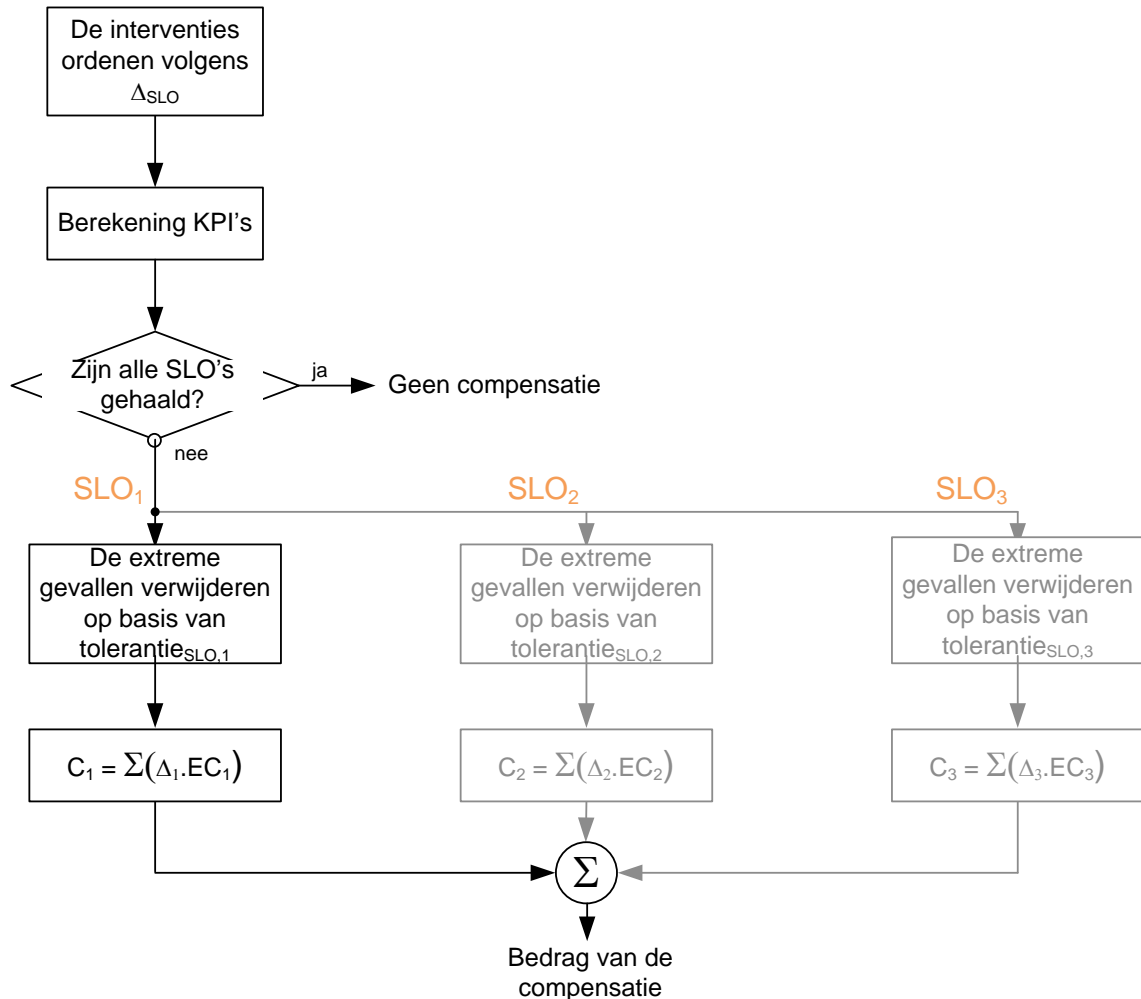
Figuur 16. Schema van het illustratief voorbeeld.
De interventies werden geordend volgens de interventietermijn

B.1. BASIC SLA

Algemeen proces

453. Ter herinnering: in het kader van de Basic SLA worden de extreme gevallen uit de berekening van de compensaties gehaald. Deze extreme gevallen worden geïdentificeerd op grond van de toegestane tolerantie (uitgedrukt in %) wat betreft het nakomen van de doelstelling.
454. Het algemeen proces, schematisch voorgesteld in Figuur 17, wordt als volgt omschreven:
- Alle interventies worden geordend volgens de variabele die gebruikt wordt in de definitie van de doelstellingen SLO_i ($SLO_1, SLO_2 \dots$) of de daaraan gekoppelde compensaties.
 - De KPI's worden geëvalueerd op grond van deze geordende interventies. Een KPI_i wordt geëvalueerd voor elke SLO_i -doelstelling.
 - De compensatie is toepasbaar zodra een SLO_i -doelstelling niet gerespecteerd werd.
 - Voor elke SLO_i -doelstelling worden de extreme gevallen weggenomen uit de berekening van de compensatie op grond van de tolerantie die is toegestaan voor de naleving van de doelstelling.
 - Elke afwijking Δ_i wordt vermenigvuldigd met de enkelvoudige compensatie EC_i waarop deze aanspraak kan maken voor de doelstelling SLO_i . De compensatie C_i voor de doelstelling SLO_i is gelijk aan de som (Σ) van deze producten ($\Delta \cdot CU_i$).

- f. Ten slotte is de compensatie gelijk aan de som (Σ) van de compensaties geëvalueerd voor elke doelstelling SLO_i.



Figuur 17. Algemeen proces van de berekening van de compensaties - Basic SLA

455. Het bedrag van de enkelvoudige compensatie (EC_i) wordt direct toegepast op elke afwijking Δ_i omdat deze in sommige gevallen varieert naargelang van de interventie (bijv. wanneer dit bedrag overeenstemt met een percentage van de bijdrage voor lijnhuur).
456. Wanneer de enkelvoudige compensatie die vastgesteld is voor een bepaalde doelstelling op forfaitaire wijze wordt vastgelegd, dan moet de berekening van de afwijkingen Δ_i niet uitgevoerd worden. Elke interventie waarvoor de doelstelling niet werd nagekomen en die niet beschouwd wordt als behorend tot de extreme gevallen geeft recht op de vastgestelde forfaitaire enkelvoudige compensatie.

457. Wanneer een forfaitaire en een variabele enkelvoudige compensatie vastgelegd zijn als garantie van een bepaalde doelstelling, dan worden deze afzonderlijk geëvalueerd. De totale compensatie is de som van deze beide compensaties.

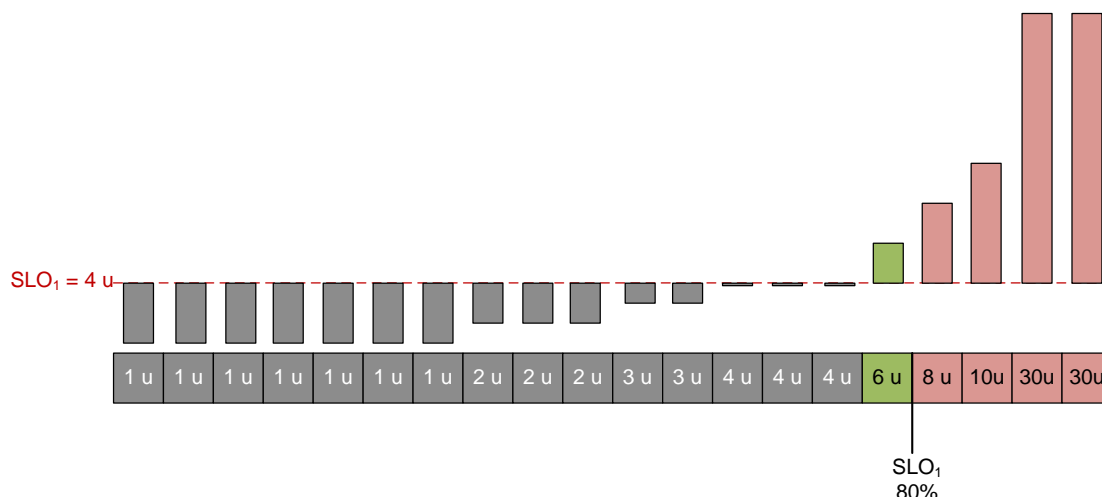
Illustratie van een enkelvoudige Basic SLA

458. Voor deze illustratie wordt de SLA als volgt gedefinieerd:

- SLO₁: 4 uur voor 80% van de gevallen. Compensatie_{slo,1}: € 1 ftt + € 1/u

459. Evaluatie van de compensatie (zie Figuur 18)

- De compensatie is toepasbaar omdat de KPI lager is dan de voor de doelstelling toegestane tolerantie:
 - ✓ KPI₁ = 75%. Tolerantie toegestaan voor de doelstelling = 80%.
- De extreme gevallen worden uit de berekening weggelaten (interventies in het rood). Enkel de interventie van 6 uur (in het groen) wordt opgenomen in de berekening van de compensatie omdat enkel deze interventie de doelstelling van 4 uur overschreden heeft en omdat ze niet behoort tot de extreme gevallen die werden geïdentificeerd door de tolerantie toegestaan voor de doelstelling.
- Element voortvloeiend uit de variabele enkelvoudige compensatie
 - ✓ De som van de producten $\Delta \cdot EC_1$ ten aanzien van doelstelling SLO₁:
 $\Sigma(\Delta \cdot EC_1) = (6 \text{ u} - 4 \text{ u}) \times € 1/\text{u} = € 2.$
- Element voortvloeiend uit de forfaitaire enkelvoudige compensatie
 - ✓ Slechts één enkele interventie geeft recht op een forfaitaire enkelvoudige compensatie (in het groen Figuur 18).
 - ✓ De forfaitaire compensatie is dus gelijk aan $1 \times € 1 = € 1$
- De totale compensatie is dus gelijk aan $€ 2 + € 1 = € 3$



Figuur 18. Illustratie van een enkelvoudige Basic SLA
In het groen: interventies die recht geven op een compensatie

Illustratie van een uitgebreide Basic SLA

460. Voor deze illustratie wordt de SLA als volgt gedefinieerd: Ter vereenvoudiging houdt dit voorbeeld slechts rekening met één variabele compensatie voor elke doelstelling.

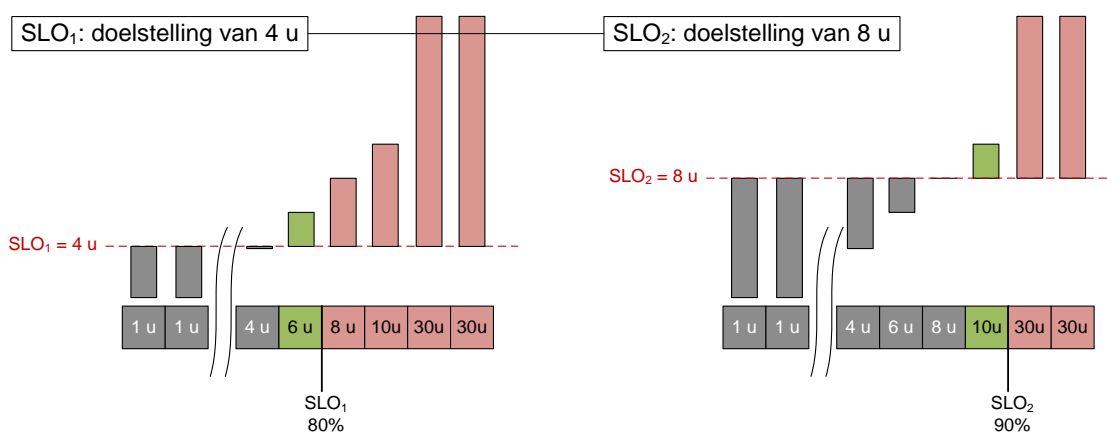
- SLO_1 : 4 uur voor 80% van de gevallen. $Compensatie_{slo,1}$: € 1/u
- SLO_2 : 8 uur voor 90% van de gevallen. $Compensatie_{slo,2}$: € 2/u

461. Evaluatie van de compensatie (zie Figuur 19)

- Ten minste 1 KPI was lager dan de toegestane tolerantie voor de vooropgestelde doelstellingen. De compensatie is dus toepasbaar.
 - ✓ $KPI_1 = 75\%$. De tolerantie voor doelstelling $SLO_1 = 80\%$.
 - ✓ $KPI_2 = 85\%$. De tolerantie voor doelstelling $SLO_2 = 90\%$.
- Gezien het gaat om een uitgebreide SLA moet het onderscheid gemaakt worden tussen de beide doelstellingen SLO_1 en SLO_2 bij de berekening van de compensatie. Voor elke berekening worden de extreme gevallen weggelaten (interventies in rood) naargelang van de tolerantie toegestaan voor elke doelstelling SLO_i . Bijgevolg wordt enkel de interventie op 6 uur opgenomen in de berekening van de compensatie voor de doelstelling van 4 uur (zie Figuur 19, links), en de interventie van 10 uur wordt opgenomen in de berekening van de compensatie voor de doelstelling van 8 uur (zie Figuur 19, rechts).
- Element voortvloeiend uit de variabele enkelvoudige compensatie

- ✓ $\Sigma(\Delta_1 \cdot EC_1) = (6 \text{ u} - 4 \text{ u}) \times \text{€ } 1/\text{u} = \text{€ } 2.$
- ✓ $\Sigma(\Delta_2 \cdot EC_2) = (10 \text{ u} - 8 \text{ u}) \times \text{€ } 1/\text{u} = \text{€ } 2.$
- ✓ De variabele compensatie is dus gelijk aan $\text{€ } 2 + \text{€ } 2 = \text{€ } 4$

- Element voortvloeiend uit de forfaitaire enkelvoudige compensatie
 - ✓ Een interventie geeft recht op een forfaitaire enkelvoudige compensatie voor de doelstelling van 4 uur, en een interventie geeft recht op de forfaitaire enkelvoudige compensatie voor de doelstelling van 8 uur (in het groen in Figuur 18).
 - ✓ De forfaitaire compensatie is dus gelijk aan $(1 \times \text{€ } 1) + (1 \times \text{€ } 1) = \text{€ } 2$
- De totale compensatie is dus gelijk aan $\text{€ } 4 + \text{€ } 2 = \text{€ } 6$



Figuur 19. Illustratie van een uitgebreide SLA

Links: berekening op grond van de doelstelling van 4 u - Rechts: berekening op grond van de doelstelling van 8 u

In groen: interventies die recht geven op een compensatie volgens de doelstelling.

B.2. IMPROVED SLA

Algemeen proces

462. Ter herinnering: bij een *Improved SLA* wordt rekening gehouden met alle interventies voor de berekening van de compensatie. Er wordt echter een correctiefactor toegepast om rekening te houden met de toegestane tolerantie voor het nakomen van de doelstelling.

463. Correctiefactor CF_i voor een doelstelling SLO_i wordt als volgt berekend:

$$CF_i = \frac{\text{Tolerantie}_{SLO,i} - KPI_i}{100\% - KPI_i}$$

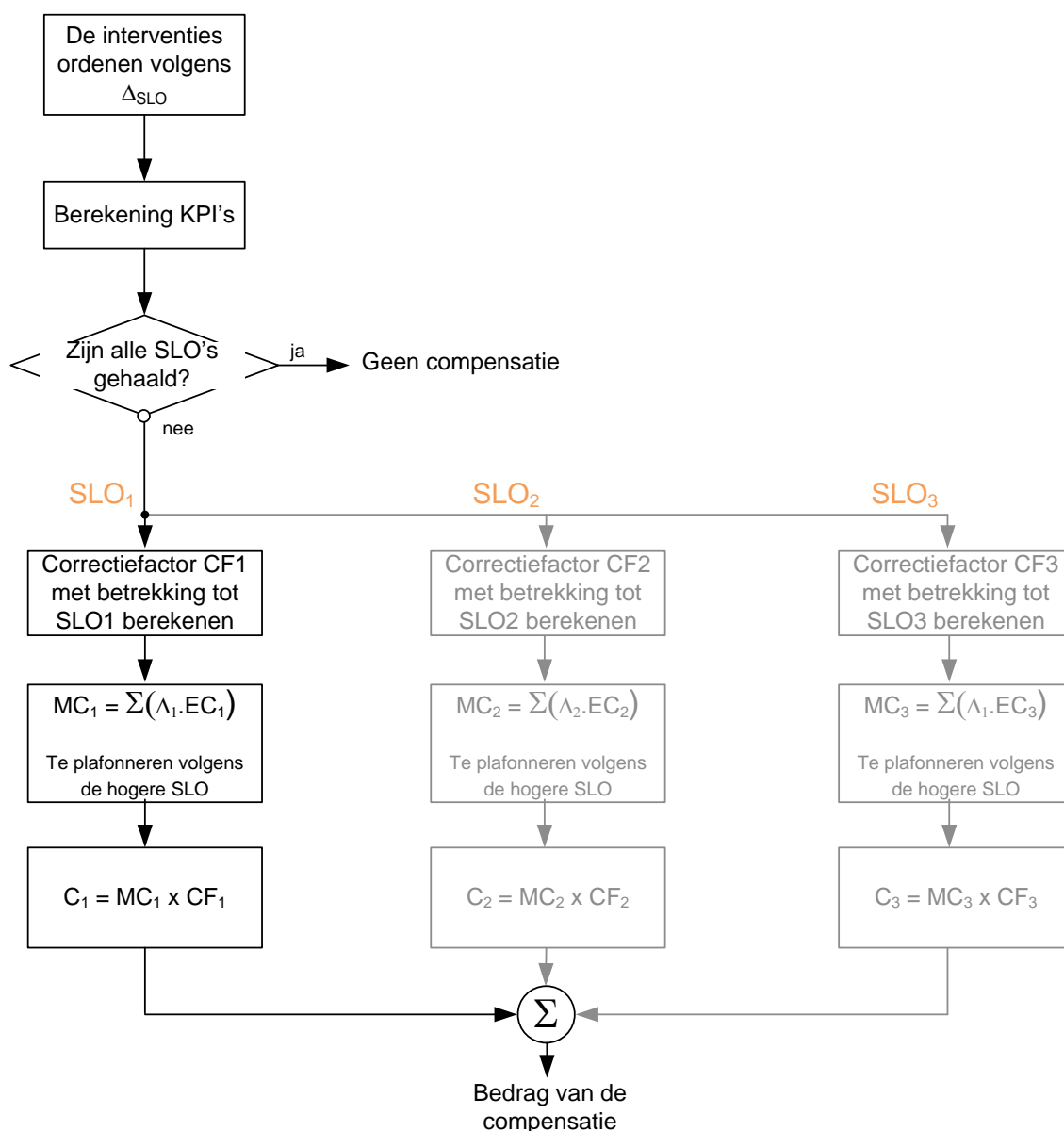
464. Het algemeen proces, schematisch voorgesteld in Figuur 20, wordt als volgt omschreven:

- a. Alle interventies worden geordend volgens de variabele die gebruikt wordt in de definitie van de doelstellingen SLO_i ($SLO_1, SLO_2 \dots$) of de daaraan gekoppelde compensaties.
- b. De KPI's worden geëvalueerd op grond van deze geordende interventies. Een KPI_i wordt geëvalueerd voor elke SLO_i -doelstelling.
- c. De compensatie is toepasbaar zodra een SLO_i -doelstelling niet gerespecteerd werd.
- d. Elke afwijking Δ_i wordt vermenigvuldigd met de enkelvoudige compensatie EC_i waarop deze aanspraak kan maken voor doelstelling SLO_i . De maximale compensatie MC_i voor doelstelling SLO_i is gelijk aan de som (Σ) van deze producten ($\Delta \cdot EC_i$). In tegenstelling tot de *Basic SLA* wordt hier elke interventie in aanmerking genomen. Aangezien alle interventies hier in aanmerking worden genomen voor de evaluatie van de compensatie, omdat het gaat over een uitgebreide SLA (d.w.z. omdat er meerdere SLO's zijn), moet elke afwijking maximaal begrensd worden op het verschil tussen SLO_i en SLO_{i+1} (d.w.z. tussen de geëvalueerde doelstelling en de net hogere doelstelling) opdat de compensatie geen twee keer verrekend wordt.
- e. Compensatie C_i voor elke doelstelling SLO_i stemt overeen met het product van compensatie MC_i en van correctiefactor CF_i ($C_i = MC_i \times CF_i$).
- f. Ten slotte is de compensatie gelijk aan de som (Σ) van de compensaties C_i die geëvalueerd worden voor elke doelstelling (SLO_i).

465. Het bedrag van de enkelvoudige compensatie (EC_i) wordt direct toegepast op elke afwijking Δ_i omdat deze in sommige gevallen varieert naargelang van de interventie (bijv. wanneer dit bedrag overeenstemt met een percentage van de bijdrage voor lijnhuur).

466. Wanneer de enkelvoudige compensatie die vastgesteld is voor een bepaalde doelstelling op forfaitaire wijze wordt vastgelegd, dan moet de berekening van de afwijkingen Δ_i niet worden uitgevoerd. De berekening is in dit geval identiek aan de berekening bij een *Basic SLA*.

467. Wanneer een forfaitaire en een variabele enkelvoudige compensatie vastgelegd zijn als garantie van een bepaalde doelstelling, dan worden deze afzonderlijk geëvalueerd. De totale compensatie is de som van deze beide compensaties.



Figuur 20. Algemeen proces van de berekening van de compensaties - Improved SLA

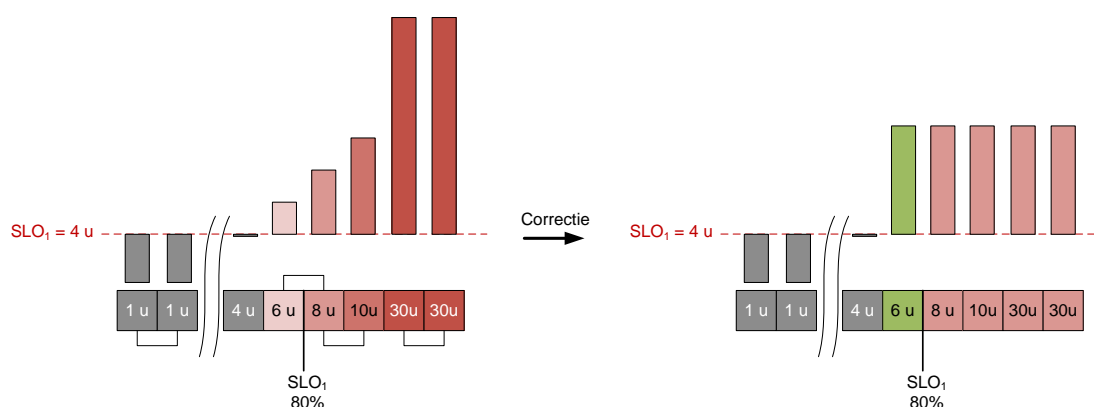
Illustratie van een enkelvoudige Improved SLA

468. Voor deze illustratie wordt de SLA als volgt gedefinieerd:

- SLO₁: 4 uur voor 80% van de gevallen. Compensatie: € 1 fft + € 1/u

469. Evaluatie van de compensatie (zie Figuur 21)

- De compensatie is toepasbaar omdat de KPI lager is dan de voor de doelstelling toegestane tolerantie:
 - ✓ $KPI_1 = 75\%$. Tolerantie toegestaan voor de doelstelling = 80%.
- Correctiefactor $CF_1 = (80-75)/(100-75) = 0,2$
- Element voortvloeiend uit de variabele enkelvoudige compensatie
 - ✓ $MC_1 =$ de som van de $\Delta_1 \cdot EC_1 = [(6-4)+(8-4)+(10-4)+(30-8) \times 2] \times \text{€ } 1/u = \text{€ } 56$
 - ✓ $C_1 = MC_1 \times CF_1 = \text{€ } 56 \times 0,2 = \text{€ } 11,2$
- Element voortvloeiend uit de forfaitaire enkelvoudige compensatie
 - ✓ 5 interventies hebben de doelstelling niet gerespecteerd. 5 interventies geven dus recht op een forfaitaire enkelvoudige compensatie. Deze worden daarna gecorrigeerd door de correctiefactor¹¹⁵.
 - ✓ $MC_1 = 5 \times \text{€ } 1 = \text{€ } 5$
 - ✓ $C_1 = MC_1 \times CF_1 = \text{€ } 5 \times 0,2 = \text{€ } 1$
- De totale compensatie is dus gelijk aan $\text{€ } 11,2 + \text{€ } 1 = \text{€ } 12,2$



Figuur 21. Illustratie van de toepassing van de correctiefactor bij een enkelvoudige Improved SLA

¹¹⁵ In het gehanteerde voorbeeld betekent dit dat slechts één enkele interventie in aanmerking zal genomen worden voor de forfaitaire compensatie. Als de forfaitaire enkelvoudige compensaties echter variëren naargelang van het type interventie dan heeft de uitgevoerde berekening hetzelfde effect als bij variabele enkelvoudige compensaties, namelijk de evaluatie van de gemiddelde toepasbare compensatie aan de hand van alle orders waarvoor de doelstelling niet werd nagekomen.

Illustratie van een uitgebreide Improved SLA

470. Voor deze illustratie wordt de SLA als volgt gedefinieerd:

- SLO₁: 4 uur voor 80% van de gevallen. Compensatie_{slo,1}: € 1 ftt + € 1/u
- SLO₂: 8 uur voor 90% van de gevallen. Compensatie_{slo,2}: € 2 ftt + € 2/u

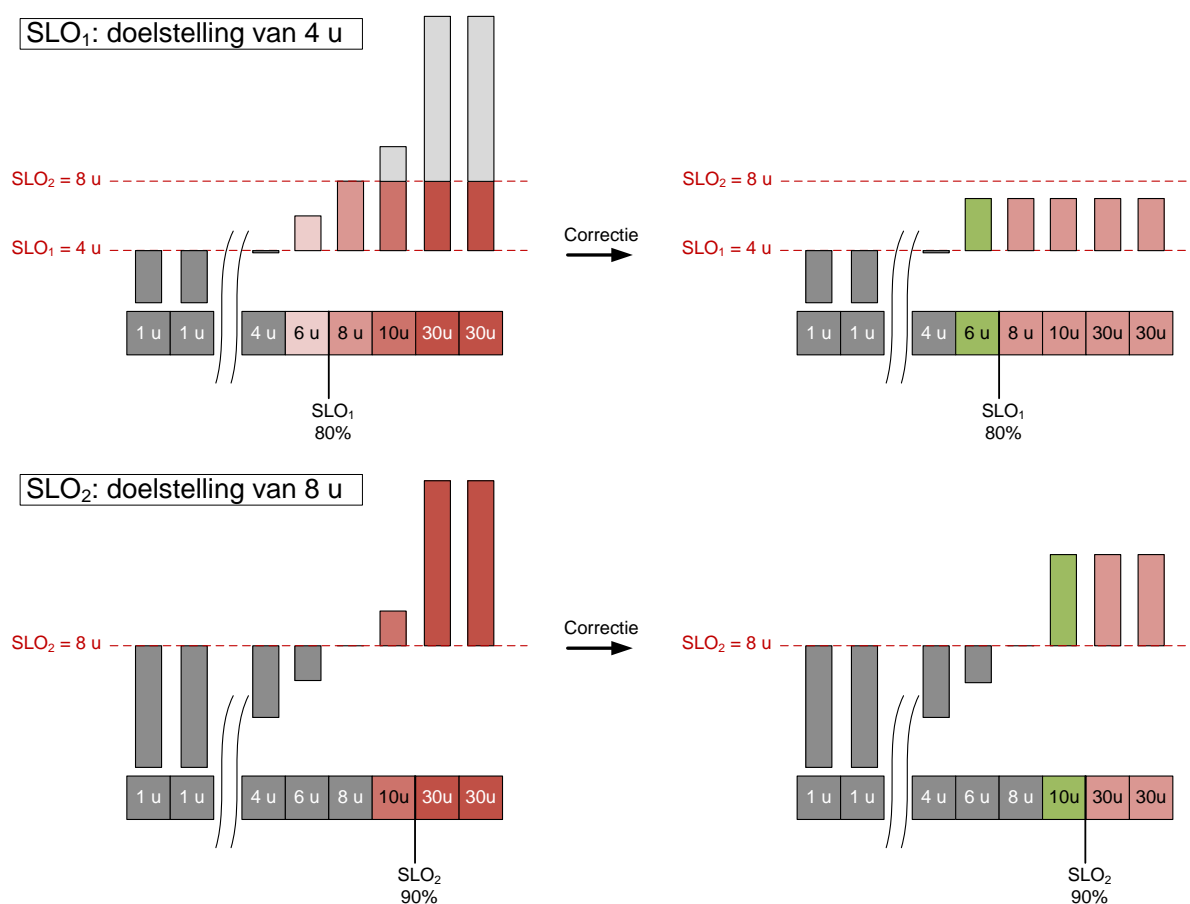
471. Evaluatie van de compensatie

- Ten minste 1 KPI was lager dan de toegestane tolerantie voor de vooropgestelde doelstellingen. De compensatie is dus toepasbaar.
 - ✓ KPI₁ = 75%. De tolerantie voor doelstelling SLO₁ = 80%.
 - ✓ KPI₂ = 85%. De tolerantie voor doelstelling SLO₂ = 90%.
- De correctiefactoren
 - ✓ CF₁ = 0,2 (zie voorbeeld enkelvoudige *Improved SLA*)
 - ✓ CF₂ = (90-85)/(100-85) = 0,33
- Element voortvloeiend uit de variabele enkelvoudige compensatie
 - ✓ Gezien het gaat om een uitgebreide SLA moeten beide doelstellingen individueel onderscheiden worden. De afwijkingen moeten maximaal begrensd worden naargelang van de hogere doelstelling wanneer deze werd bepaald. Alle interventietermijnen waarmee rekening wordt gehouden voor de berekening van de som van de $\Delta_1 \cdot EC_1$ worden dus maximaal begrensd op 8 uur (doelstelling SLO₂).
 - ✓ $C_1 = \Sigma(\Delta_1 \cdot EC_1) \times CF_1 = [(6-4) + 4 \times (8-4)]^{116} \times € 1/u \times 0,2 = € 3,6$
 - ✓ $C_2 = \Sigma(\Delta_2 \cdot EC_2) \times CF_2 = [(10-8) + 2 \times (30-8)] \times € 2/u \times 0,33 = € 30,67$
 - ✓ De variabele compensatie is dus gelijk aan € 3,6 + € 30,67 = € 34,27
- Element voortvloeiend uit de forfaitaire enkelvoudige compensatie

¹¹⁶ De interventies van meer dan 8 u worden maximaal begrensd op 8 u om te voorkomen dat de compensatie dubbel wordt verrekend via de doelstelling (SLO) van 8 u. Elke afwijking heeft dus een bovengrens SLO₂ - SLO₁ = 8 u - 4 u = 4 u.

- ✓ Voor doelstelling SLO₁, geven 5 interventies recht op een forfaitaire enkelvoudige compensatie. Voor doelstelling SLO₂, geven 3 interventies recht op een forfaitaire enkelvoudige compensatie. Deze worden daarna gecorrigeerd door de correctiefactor¹¹⁷.
- ✓ $C_1 = 5 \times \text{€} 1 \times CF_1 = \text{€} 1$
- ✓ $C_2 = 3 \times \text{€} 2 \times CF_2 = \text{€} 2$
- ✓ De forfaitaire compensatie is dus gelijk aan $\text{€} 1 + \text{€} 2 = \text{€} 3$

- De totale compensatie is dus gelijk aan $\text{€} 34,27 + \text{€} 3 = \text{€} 37,27$



Figuur 22. Illustratie van de toepassing van de correctiefactor bij een uitgebreide Improved SLA.

Bovenaan: berekening op grond van de doelstelling van 4 u

Onderaan: berekening op grond van de doelstelling van 8 u

In groen: interventies die recht geven op een compensatie volgens de doelstelling

¹¹⁷ In het gehanteerde voorbeeld betekent dit dat slechts één enkele interventie in aanmerking zal genomen worden voor de forfaitaire compensatie voor de doelstelling op 4 u. Dit geldt ook voor de doelstelling van 8 u. Als de forfaitaire enkelvoudige compensaties echter variëren naargelang van het type interventie dan heeft de uitgevoerde berekening hetzelfde effect als bij variabele enkelvoudige compensaties, namelijk de evaluatie van de gemiddelde toepasbare compensatie aan de hand van alle orders waarvoor de doelstelling niet werd nagekomen.

B.3. ILLUSTRATIEVE VOORBEELDEN

472. In dit deel wordt de methode geïllustreerd voor de berekening van de compensaties op grond van de werkelijk in de referentieaanbiedingen vastgelegde SLA's.
473. **Belangrijke opmerking:** het voorbeeld dat in dit deel gehanteerd wordt, verschilt van het voorbeeld in de delen B.1 en B.2.

B.3.1 Toepassing op de Basic SLA Appointment Kept

474. Dit deel stelt de toepassing voor van de methode voor berekening van de compensaties in geval van de *Basic SLA Appointment Kept*. Deze doelstelling wordt bepaald op 95%. De compensatie is forfaitair vastgelegd op € 20 per gemiste afspraak.
475. Het illustratief voorbeeld gaat uit van de veronderstelling dat de alternatieve operator 100 installaties met bezoek gevraagd heeft. Voor 8 van deze installaties is de technicus niet op de afspraak verschenen. De KPI bedraagt dus 92%.
476. Rekening houdend met de doelstelling kan voor 3%¹¹⁸ van de installaties aanspraak gemaakt worden op een compensatie. Dit betekent dus 3 installaties¹¹⁹ x € 20 = € 60. De alternatieve operator kan dus een compensatie eisen van € 60.

B.3.2 Toepassing bij Improved SLA Appointment Kept

477. Deze paragraaf stelt de toepassing voor van de methode voor berekening van de compensaties in geval van *Improved SLA Appointment Kept*. Deze doelstelling wordt bepaald op 99%. De compensatie is forfaitair vastgelegd op € 40 per gemiste afspraak.
478. Het illustratief voorbeeld gaat uit van de veronderstelling dat de alternatieve operator 100 installaties met bezoek gevraagd heeft, waarvoor een *Improved SLA* werd gevraagd. Voor 5 van deze installaties is de technicus niet op de afspraak verschenen. De KPI bedraagt dus 95%.
479. Rekening houdend met de doelstelling kan voor 4%¹²⁰ van de installaties aanspraak gemaakt worden op een compensatie. Dit betekent dus 4 installaties¹²¹ x € 40 = € 160. De alternatieve operator kan dus een compensatie eisen van € 160.

¹¹⁸ 95% - 92% = 3%

¹¹⁹ 3% van 100 installaties = 3 installaties

480. In de veronderstelling dat de technicus voor 1 interventie niet op de afspraak is verschenen, en waardoor de KPI dus 99% bedraagt, kan de alternatieve operator geen compensatie eisen omdat de doelstelling werd nagekomen door Belgacom.

B.3.3 Toepassing op de Basic SLA Repair

481. Dit deel stelt de toepassing voor van de methode voor de berekening van de compensaties in geval van de *Basic SLA Repair*.

482. Om het illustratief voorbeeld te vereenvoudigen, en om beter te kunnen vergelijken met het voorbeeld betreffende de *ISLA Repair*, werd de definitie van de *Basic SLA repair* echter als volgt aangepast:

Doel	Tolerantie	Compensatie
4 uur	85%	7,1% maandelijkse bijdrage voor lijn per uur
8 uur	95%	

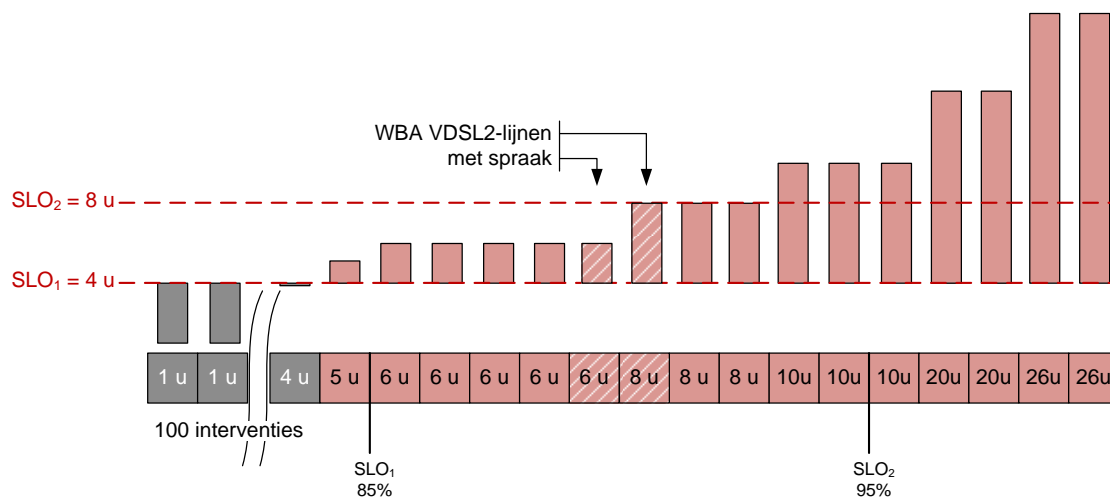
483. We gaan er hier vanuit dat het hoofdzakelijk gaat om WBA VDSL2-lijnen zonder spraak. Er zijn echter 2 WBA-lijnen met spraak. Het bedrag van de enkelvoudige compensaties (EC) is dus:

Soort van lijn	Maandelijkse bijdrage	Bedrag van de enkelvoudige compensatie
WBA VDSL2 zonder spraak	€ 14	$EC_{wov} = € 1/u$
WBA VDSL2-lijnen met spraak	€ 9	$EC_{wov} = € 0,6/u$

484. Het illustratief voorbeeld wordt schematisch voorgesteld in Figuur 23. Het stemt overeen met een situatie waarin 100 interventies voor herstelling noodzakelijk waren. 16 van deze interventies overschrijden de vastgelegde doelstelling van 4 uur (in het rood).

¹²⁰ $99\% - 95\% = 4\%$

¹²¹ 4% van 100 installaties = 4 installaties



Figuur 23. Illustratief voorbeeld voor de toepassing op de Basic SLA Repair

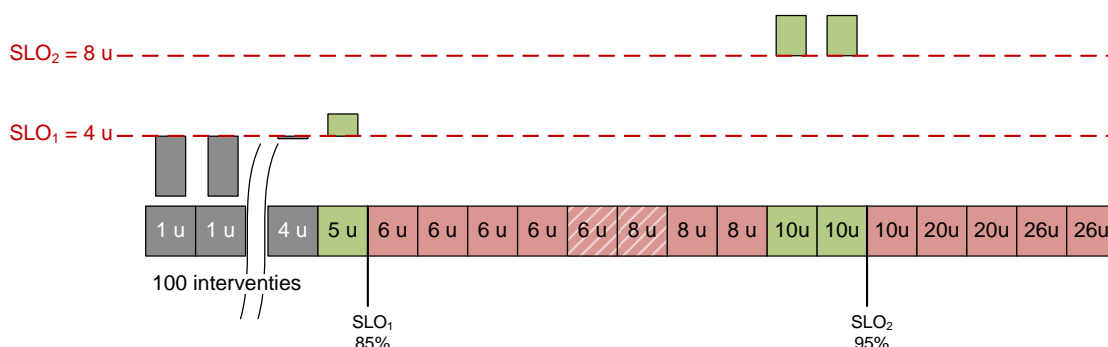
485. Evaluatie van de compensatie

- Ten minste 1 KPI was lager dan de toegestane tolerantie voor de vooropgestelde doelstellingen. De compensatie is dus toepasbaar.
 - ✓ $KPI_1 = 84\%$. De tolerantie voor doelstelling $SLO_1 = 85\%$.
 - ✓ $KPI_2 = 93\%$. De tolerantie voor doelstelling $SLO_2 = 95\%$.

- Gezien het gaat om een uitgebreide *Basic SLA Repair* moeten beide doelstellingen individueel onderscheiden worden. Voor iedere doelstelling wordt enkel rekening gehouden met de interventies waarvan de termijn de doelstelling overschrijdt en die niet beschouwd worden als extreem geval (buiten de tolerantie toegestaan voor de doelstelling). Het gaat dus enkel om WBA VDSL2-lijnen zonder spraak.
 - ✓ $C_1 = (5-4) \times EC_{wov} \text{€}/u = \text{€ } 1$
 - ✓ $C_2 = 2 \times (10-8) \times EC_{wov} \text{€}/u = \text{€ } 4$

- De totale compensatie is dus gelijk aan $C_1 + C_2 = \text{€ } 5$

486. De berekening van de individuele enkelvoudige compensaties wordt grafisch voorgesteld in Figuur 26.



Figuur 24. Grafische illustratie van de berekening van het voorbeeld van toepassing voor de Basic SLA Repair

B.3.4 Toepassing op de ISLA Repair

487. Deze paragraaf stelt de toepassing van de methode voor de berekening van de compensaties voor in geval van *ISLA Repair*, rekening houdend met de aanpassingen opgelegd in deel 8.5.

488. Ter herinnering, de *ISLA Repair* wordt als volgt gedefinieerd

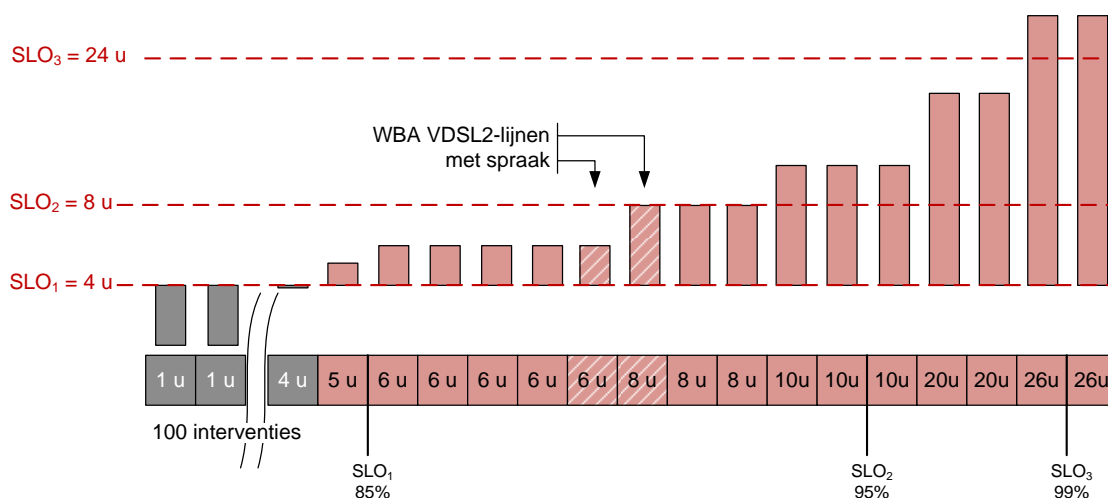
Doel	Tolerantie	Compensatie
4 uur	85%	50% fft + 25%/u
8 uur	95%	(percentage van de vergoeding voor huur van de lijn)
24 uur	99%	

489. We gaan er hier vanuit dat het hoofdzakelijk gaat om WBA VDSL2-lijnen zonder spraak. Er zijn echter 2 WBA-lijnen met spraak. Het bedrag van de enkelvoudige compensaties (EC) is dus:

Soort van lijn	Maandelijkse bijdrage	Bedrag van de enkelvoudige compensatie
WBA VDSL2 zonder spraak	€ 14	$EC_{wov} = € 7 \text{ fft} + € 3,5/\text{u}$
WBA VDSL2-lijnen met spraak	€ 9	$EC_{wov} = € 4,5 \text{ fft} + € 2,25/\text{u}$

490. Het illustratief voorbeeld wordt schematisch voorgesteld in Figuur 25. Het stemt overeen met een situatie waarin 100 interventies voor herstelling noodzakelijk

waren. 16 van deze interventies overschrijden de vastgelegde doelstelling van 4 uur (in het rood).



Figuur 25. Illustratief voorbeeld voor de toepassing op de ISLA Repair

Evaluatie van de compensatie

491. Ten minste 1 KPI was lager dan de toegestane tolerantie voor de vooropgestelde doelstellingen. De compensatie is dus toepasbaar.

- $KPI_1 = 84\%$. De tolerantie voor doelstelling $SLO_1 = 85\%$.
- $KPI_2 = 93\%$. De tolerantie voor doelstelling $SLO_2 = 95\%$.
- $KPI_3 = 98\%$. De tolerantie voor doelstelling $SLO_3 = 99\%$.

492. De correctiefactoren CF_i

- $CF_1 = (85-84)/(100-84) = 1/16 = 0,0625$
- $CF_2 = (95-93)/(100-93) = 2/7 = 0,286$
- $CF_3 = (99-98)/(100-98) = 1/2 = 0,5$

Berekening van het element voortvloeiend uit de variabele compensatie

493. Gezien het gaat om een uitgebreide *ISLA Repair* moeten de drie doelstellingen individueel onderscheiden worden. De afwijkingen moeten maximaal begrensd worden naargelang van de hogere doelstelling wanneer deze werd bepaald. Alle interventietermijnen waarmee rekening wordt gehouden voor de berekening van Δ_1 worden dus maximaal begrensd op 8 uur (doelstelling SLO_2). De interventietermijnen voor Δ_2 worden maximaal begrensd op 24 uur (doelstelling SLO_3). De maximale compensaties zijn:

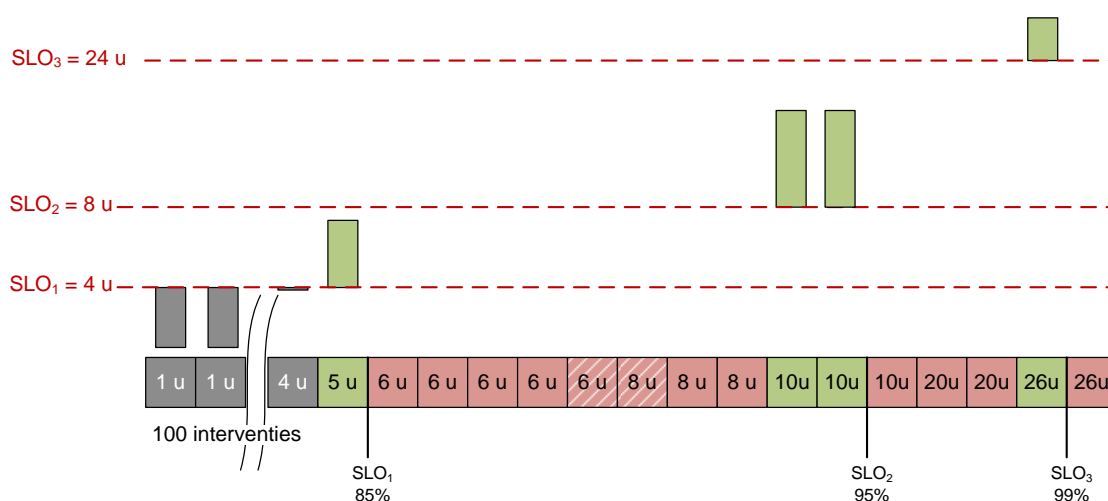
- $MC_1 = [(5-4) + 4x(6-4) + 9x(8-4)] \times EC_{wov} + [(6-4) + (8-4)] \times EC_{wv} = 45 \text{ u} \times EC_{wov} + 6 \text{ u} \times EC_{wv}$
- $MC_2 = [3x(10-8) + 2x(20-8) + 2x(24-8)] \times EC_{wov} = 62 \text{ u} \times EC_{wov}$
- $MC_3 = [2x(26-24)] \times EC_{wov} = 4 \text{ u} \times EC_{wov}$

494. De individuele compensaties

- $C_1 = [45 \text{ u} \times \text{€ } 3,5/\text{u} + 6 \text{ u} \times \text{€ } 2,25/\text{u}] \times CF_1 = \text{€ } 10,7$
- $C_2 = [62 \text{ u} \times \text{€ } 3,5/\text{u}] \times CF_2 = \text{€ } 62$
- $C_3 = [4 \text{ u} \times \text{€ } 3,5/\text{u}] \times CF_2 = \text{€ } 7$

495. De compensatie is dus gelijk aan $C_1 + C_2 + C_3 = \text{€ } 79,7$

496. De berekening van de individuele enkelvoudige compensaties ($C_i \times CF_i$) wordt grafisch voorgesteld in Figuur 26.



Figuur 26. Grafische illustratie van de berekening van het voorbeeld van toepassing voor de ISLA Repair

Berekening van de forfaitaire compensatie

497. Voor doelstelling SLO₁ zijn er 16 gemiste interventies, waarvan 14 op WBA VDSL2-lijnen zonder spraak en 2 op WBA VDSL2-lijnen met spraak. Voor doelstelling SLO₂ zijn er 7 gemiste interventies op WBA VDSL2-lijnen zonder spraak. Voor doelstelling SLO₃ zijn er 2 gemiste interventies op WBA VDSL2-lijnen zonder spraak. De individuele compensaties worden daarna gecorrigeerd door de correctiefactor. Het onderstaande voorbeeld geeft duidelijk weer hoe rekening wordt gehouden met de WBA VDSL2-lijnen met spraak voor de berekening van de forfaitaire compensatie.

- $C_1 = [14 \times EC_{wov} + 2 \times EC_{wv}] \times CF_1 = [14 \times \text{€ } 7 + 2 \times \text{€ } 4,5] \times CF_1 = \text{€ } 6,7$
- $C_2 = [7 \times EC_{wov}] \times CF_2 = [7 \times \text{€ } 7] \times CF_2 = \text{€ } 14$
- $C_3 = [2 \times EC_{wov}] \times CF_3 = [2 \times \text{€ } 7] \times CF_3 = \text{€ } 7$

§2. De compensatie is dus gelijk aan $C_1 + C_2 + C_3 = \text{€ } 27,7$

Totale compensatie

498. De totale compensatie is dus gelijk aan $\text{€ } 79,7 + \text{€ } 27,7 = \text{€ } 107,4$

ANNEXE C. IMPACTANALYSE VAN EEN COMPENSATIEFORMULE OLO PER OLO

499. Het BIPT heeft een impactanalyse uitgevoerd van de statistische schommelingen op de servicegaranties *SLA Provisioning*¹²², *ISLA Appointment Kept* en *ISLA Repair*. Het doel van deze analyse is het evenredig karakter controleren van de maatregelen die gericht zijn op het opleggen van

- a. het ontbreken van criteria ten aanzien van een minimumvolume¹²³;
- b. de toepasbaarheid van de compensaties zodra het serviceniveau, dat geëvalueerd wordt voor een bepaalde alternatieve operator, de overeengekomen doelstelling (SLO) niet nakomt, ongeacht de prestatie op marktniveau¹²⁴.

C.1. PRESENTATIE VAN HET MODEL EN VAN DE VERONDERSTELLINGEN

500. Voor de uitvoering van de impactanalyse heeft het BIPT een numeriek model uitgewerkt. Dit model werd als volgt ontwikkeld:

- a. Het model bepaalt het aantal interventies waarvoor de geanalyseerde SLA (N) niet werd gerespecteerd op grond van een vooraf bepaalde prestatie-indicator (KPI) en van het volume van interventies (V) gekoppeld aan de SLA.
- b. Dit N-aantal interventies waarvoor de SLA niet werd gerespecteerd, wordt onder de verschillende alternatieve operatoren verdeeld op grond van twee criteria: het gewicht (weging) van elke operator in het totale volume van interventies V, en een willekeurig element met uniforme verspreiding waarmee de statistische schommeling van de alternatieve operatoren met kleinere volumes in model kan worden gebracht. Het model kent dus aan elke alternatieve operator een volume van interventies buiten SLA (V_i) toe.
- c. Rekening houdend met de tolerantie toegestaan voor het nakomen van de doelstelling (SLO) werd een aantal interventies gelijk aan $[100\% - SLO\%] \times V$ afgetrokken van het volume van interventies buiten SLA van elke alternatieve

¹²² Combinatie van de SLA's *Appointment Kept* en *Due Date Respected*

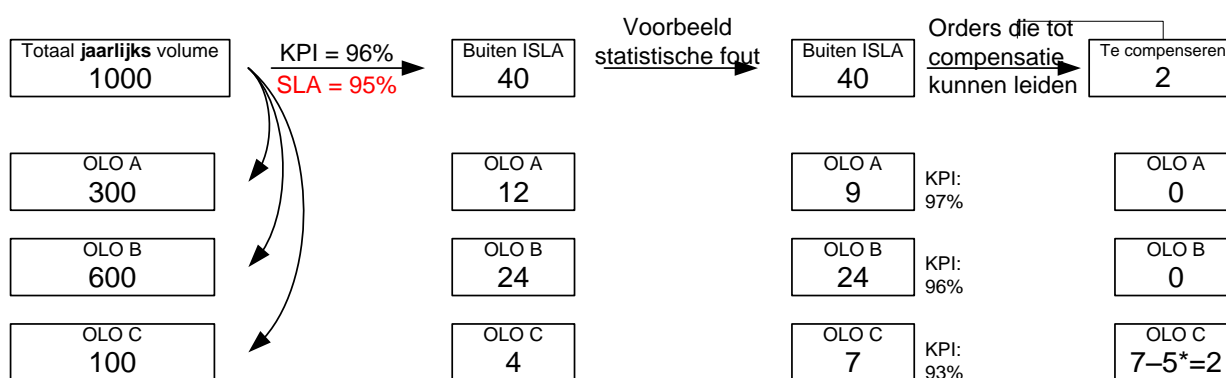
¹²³ Ter herinnering: Belgacom wil aan de alternatieve operatoren een voorwaarde voor minimumvolume opleggen alvorens compensaties geëist kunnen worden (zie deel 8.3)

¹²⁴ Ter herinnering: Belgacom wil aan de alternatieve operatoren de toepasbaarheid van compensaties opleggen op grond van de prestatie (KPI) dat het behaalt op marktniveau (zie deel 8.3)

operator zoals hierboven vastgelegd. Dankzij deze operatie kan het aantal interventies N_i worden bepaald waarvoor een compensatie kan geëist worden door de alternatieve operator.

- d. De compensatie die een alternatieve operator kan eisen stemt ten slotte overeen met het product van het bedrag van de enkelvoudige compensatie (EC)¹²⁵ en het aantal interventies N_i waarvoor een compensatie kan geëist worden.

501. Figuur 27 illustreert de verdeling van de orders buiten SLA bij de alternatieve operatoren zoals uitgelegd hiervoor. In het geval van de illustratie van Figuur 27 zal Belgacom 2 orders op 1.000 moeten compenseren in plaats van 0 in het ideale geval.



(*) SLA = 95% → Er mogen 5 orders gemist worden voordat er compensatie is.

Figuur 27. Illustratie van de verdeling van de orders buiten SLA bij de alternatieve operatoren, rekening houdend met een statistische schommeling

502. Voor het uitwerken van het numeriek model hield het BIPT rekening met de informatie die door Belgacom op 10 en 14 februari 2012 werd verstrekt aangaande het aantal interventies dat voor elke alternatieve operator gerealiseerd

¹²⁵ Financiële waarde toegekend aan elke interventie wanneer de doelstelling (SLO) niet werd nagekomen.

werd tijdens het jaar 2011¹²⁶. Het BIPT vertrok bovendien vanuit de volgende veronderstellingen:

- a. Omdat de *ISLA Appointment Kept* nog niet gebruikt werd door de alternatieve operatoren, is het BIPT ter vereenvoudiging uitgegaan van het volume van interventies voor installatie waarbij de alternatieve operator voor de lijn in kwestie een *ISLA Repair* heeft gevraagd. Deze veronderstelling is aannemelijk omdat redelijkerwijze kan verwacht worden dat de lijnen waarvoor een *ISLA Repair* werd gevraagd ook het voorwerp uitmaken van een ISLA-aanvraag in het kader van *provisioning*.
- b. Het BIPT beschikt niet over uitgesplitste informatie per alternatieve operator voor de herstellingsinterventies met *ISLA Repair*. Toch is het BIPT, op grond van de informatie die door Belgacom werd verstrekt op 20 juni 2013, van oordeel dat het gebruik van de gegevens die verstrekt werden op 14 februari 2012 in dit geval kunnen gebruikt worden als vereenvoudigende veronderstelling¹²⁷.
- c. De volumes van de alternatieve operatoren werden vanuit het oogpunt van het product samengevoegd. Het gaat dus, voor alle BRxx- en WBA-producten samen, over het volume van elke alternatieve operator.
- d. Het BIPT acht het realistisch om uit te gaan van de veronderstelling dat de statistische schommeling die vastgesteld wordt voor elke alternatieve operator beperkt is. Met andere woorden, het is statistisch gezien niet relevant om gevallen in overweging te nemen waarin bijvoorbeeld Belgacom een zeer laag niveau van servicekwaliteit biedt voor een kleine alternatieve operator¹²⁸. Het BIPT heeft dus in zijn numeriek model de statistische

¹²⁶ Op 10 februari 2012 heeft Belgacom aan het BIPT het aantal *provisioning*-interventies meegedeeld dat in 2011 werd uitgevoerd in het kader van *Basic SLA*. Deze informatie wordt uitgesplitst per alternatieve operator.

Op 14 februari 2012 heeft Belgacom aan het BIPT het aantal *provisioning*-interventies meegedeeld dat in 2011 werd uitgevoerd en waarbij voor elk van de lijnen een *ISLA Repair* werd gevraagd. Deze informatie wordt uitgesplitst per alternatieve operator.

¹²⁷ Het volume dat in overweging genomen wordt in het numeriek model ligt bovendien 27% hoger dan het werkelijke volume van herstellingen met *ISLA Repair* zoals meegedeeld door Belgacom op 20 juni 2012. De werkelijke resultaten zullen dus naar verwachting zwakker zijn dan de voorgestelde resultaten.

¹²⁸ Dit zou als gevolg hebben dat vrijwel alle orders van deze operator aanleiding zouden kunnen geven tot een compensatie (de voor het nakomen van de doelstelling toegestane tolerantie zou in dit geval slechts marginaal zijn).

schommeling van het aantal interventies voor elke alternatieve operator beperkt¹²⁹.

- i. Bij de *SLA Provisioning* werd de maximale schommeling voor de alternatieve operatoren vastgelegd op 200% van het aantal interventies buiten SLA¹³⁰. **[vertrouwelijk]**¹³¹.
- ii. Bij *ISLA Appointment Kept* werd geen enkele beperking van dit type toegepast.
- iii. Bij *ISLA Repair* werd de maximale schommeling voor alle alternatieve operatoren vastgelegd op 50%.

C.2. RESULTATEN

503. In dit deel stelt het BIPT het jaarlijkse globale bedrag voor van de compensaties die de alternatieve operatoren zouden kunnen eisen van Belgacom naargelang van de prestatie¹³² van Belgacom.

504. Door het statistische karakter van de geanalyseerde schommelingen, geven de cijfers hierna het bedrag van de compensaties weer volgens 3 categorieën:

- a. Bij een **ideale verdeling**: d.w.z. wanneer de interventies buiten SLA perfect verdeeld zijn tussen de operatoren
- b. Voor het **centiel 50** (of mediaan) **en het centiel 95**; de centielen 50 en 95 vertegenwoordigen de compensatiebedragen die kunnen geëist worden in, respectievelijk, 50% en 95% van de situaties die zich statistisch gezien kunnen voordoen.
- c. Vanuit de veronderstelling dat de **tolerantie op de doelstelling (SLO) niet wordt toegepast**. Dit gegeven maakt het mogelijk om de invloed van de

¹²⁹ Ter vereenvoudiging werd met deze veronderstelling geen rekening gehouden bij het ontwerpbesluit van 4 december 2012, wat een aantal schommelingen in de resultaten kan verklaren.

¹³⁰ Indien N gelijk is aan het aantal interventies buiten SLA in geval van een perfecte verdeling, is de maximale schommeling waarmee rekening wordt gehouden in het numeriek model $2 \times N$. Dit betekent dat het aantal interventies buiten SLA vanuit statistisch oogpunt in het interval $[0; 2 \times N]$ ligt.

¹³¹ **[vertrouwelijk]**

¹³² D.w.z. het niveau van realisatie van de via de KPI (*Key Performance Indicator*) geëvalueerde doelstelling

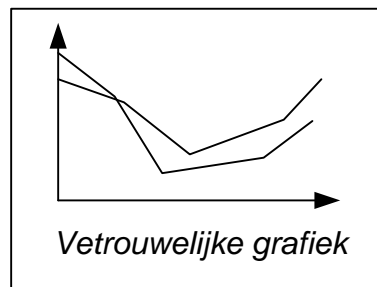
statistische schommelingen te relativeren omdat deze representatief is voor de impact op de alternatieve operatoren.¹³³

C.2.1 SLA Provisioning

505. Voor de *SLA Provisioning* werd de compensatie vastgelegd op € 60 (som van de compensatie vastgesteld in het referentieaanbod door *Appointment Not Kept* en van de compensatie, zoals aangepast in deel 8.13, door *Due Date Not Respected*).

506. Een tolerantie voor naleving van de doelstelling werd in de referentieaanbiedingen vastgelegd op 95%.

507. De onderstaande figuur geeft het globaal jaarlijks bedrag van de compensaties weer naargelang van de prestatie van Belgacom:



Figuur 28. Globaal jaarlijks bedrag van de compensaties naargelang van de prestatie van Belgacom (SLA Provisioning)

508. De statistische schommeling van de interventies bij de alternatieve operatoren zorgt voor een maximale verhoging (centiel 95) van de jaarlijkse compensatie van ongeveer [vertrouwelijk] per jaar ten aanzien van een situatie van ideale distributie. Het BIPT acht dus de statistische schommeling van het jaarlijkse bedrag van de compensaties gering, vooral vergeleken met de jaarlijkse omzet op het vlak van activering en met de jaarlijkse inkomsten uit de verhuur van deze lijnen, die respectievelijk overeenstemmen met een bedrag van ongeveer [vertrouwelijk]¹³⁴ en [vertrouwelijk]¹³⁵ euro. De financiële impact voor Belgacom is bovendien klein ten opzichte van de financiële, commerciële en operationele impact voor de alternatieve operatoren.

¹³³ De impact op de alternatieve operatoren is in verhouding tot het totaal aantal interventies buiten SLA. Bijgevolg is het compensatiebedrag dat verkregen wordt, met uitsluiting uit de analyse van de tolerantie toegestaan voor de naleving van de SLO, in verhouding tot de impact voor de alternatieve operatoren.

¹³⁴ [vertrouwelijk]

¹³⁵ [vertrouwelijk]

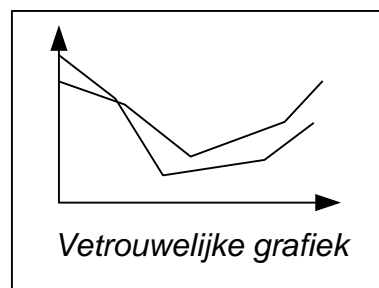
509. Ten slotte toont **Figuur 28** duidelijk aan dat de alternatieve operatoren met een klein volume een verwaarloosbare impact hebben op het jaarlijkse bedrag van de compensaties. De gegevenscurves met en zonder alternatieve operatoren met klein volume overlappen elkaar namelijk.

C.2.2 SLA Appointment Kept

510. Voor de *ISLA Appointment Kept* werd de compensatie vastgelegd op € 40 (compensatie zoals vastgelegd in de referentieaanbiedingen).

511. Een tolerantie voor naleving van de doelstelling werd in de referentieaanbiedingen vastgelegd op 99%.

512. De onderstaande figuur geeft het globaal jaarlijks bedrag van de compensaties weer naargelang van de prestatie van Belgacom:



Figuur 29. Jaarlijks bedrag van de compensatie naargelang van de prestatie van Belgacom (ISLA Appointment Kept)

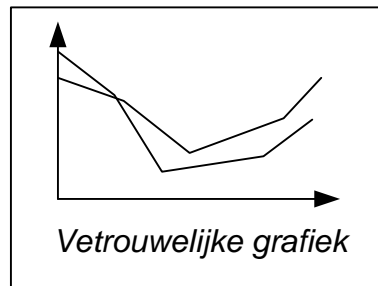
513. De statistische schommeling van de interventies bij de alternatieve operatoren zorgt voor een maximale verhoging (centiel 95) van de jaarlijkse compensatie van ongeveer **[vertrouwelijk]** per jaar ten aanzien van een situatie van ideale distributie. Het BIPT beschouwt deze schommeling dus als marginaal.

C.2.3 ISLA Repair

514. Voor de *ISLA Repair* vertrekt het model vanuit de veronderstelling van een gemiddelde enkelvoudige compensatie van € 40 (zie deel 8.2 voor meer informatie over dit onderwerp). De gemiddelde enkelvoudige compensatie waarmee rekening wordt gehouden wordt geschat op een waarde die hoger is dan

de werkelijk verwachte waarde omdat ze een overschrijding van de doelstelling met 14 uur gemiddeld vertoont¹³⁶.

515. Een tolerantie voor naleving van de doelstelling werd vastgelegd op 85% (zie deel 8.6).
516. De onderstaande figuur geeft het globale jaarlijkse bedrag van de compensaties weer naargelang van de prestatie van Belgacom:



Figuur 30. Jaarlijks bedrag van de compensatie naargelang van de prestatie van Belgacom (ISLA Repair)

517. De statistische schommeling van de interventies bij de alternatieve operatoren zorgt voor een maximale verhoging (centiel 95) van de jaarlijkse compensatie van ongeveer **[vertrouwelijk]** per jaar ten aanzien van een situatie van ideale distributie. Het BIPT beschouwt deze schommeling dus als marginaal.

C.3. CONCLUSIES

518. Op grond van de hierboven voorgestelde resultaten besluit het BIPT het volgende:
- a. de impact van de statistische schommeling van de interventies bij de alternatieve operatoren op het globale jaarlijkse bedrag van de compensaties is relatief klein. de financiële impact voor Belgacom van een maatregel die de betaling van compensaties wil opleggen op grond van het kwaliteitsniveau van de dienstverlening (KPI) die Belgacom voor elke individuele alternatieve operator behaalt, is dus klein.

¹³⁶ Op grond van de veronderstelling van een product waarvan de maandelijkse bijdrage voor lijnhuur € 10 bedraagt en dat de compensatie als volgt werd bepaald: $(50\% + 25\%/u)$ van de maandelijkse vergoeding voor huur van de lijn. Dit betekent dat de compensatie gelijk is aan: $(50\% + 25\%/u \times 14 \text{ u}) \times € 10 = € 40$

- b. de financiële impact op Belgacom van een maatregel die de betaling wil opleggen van de compensatie voor elke alternatieve operator, ongeacht zijn jaarlijkse volume van interventies, is verwaarloosbaar.

ANNEXE D. VERGELIJKENDE TABEL VAN DE BESLUITEN BRxx 2010 EN 2012

519. 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. Dit document wordt hierna "Besluit BRxx 2012" genoemd.

Besluit van 11 augustus 2011 (BRxx 2010)	In aanmerking genomen in het besluit BRxx 2012	Opmerking
4. Certified Technicians		
4.1 Procedure voor certificatie	-	
4.2 Uitbreiding van CT tot de processen Shared Pair, SNA en Repair	-	
4.3 Aansprakelijkheid en verzekering	-	
4.4 Clausule waarin rechtstreeks een schadeloosstelling wordt gevraagd aan de onderaannemer	-	
4.5 Interventies van de OLO's in de collocatieruimten	-	
5. Open Calendars (OC)		
5.1 Responstijd tool	8.9 Responstijd van het Open Calendar-systeem	Het besluit BRxx 2012 wijzigt en vervolledigt het besluit BRxx 2010.
5.2 Behoud van het XML provisioning-systeem	-	
5.3 Uitbreiding van OC tot de processen Repair en Amend	-	
6. Ordering en Provisioning		
6.1 Defecte installaties	8.12 Defecte lijn als gevolg van een recente installatie (Non First Time right - NFTR)	Het besluit BRxx 2012 wijzigt en vervolledigt het besluit BRxx 2010.
6.2 Annuleringen na de contacten van Belgacom met de klanten van de OLO's	Geen specifiek deel.	Het remapping-project, goedgekeurd door dit besluit BRxx 2012, geeft uitvoering aan deze beide verplichtingen.
6.3 Blokkering van de bestelorders		
6.4 Veranderingen van de unieke referenties van de lijnen (CID)	-	
6.5 Gebrek aan statusupdates bij de bestelling van collocatie en tie cabling	-	
6.6 Melding van de bezoeken van de technici	-	
7. Repair and Fault Reporting		
7.1 Migratie van Tie Cable bij een defect op een positie van de DSLAM	7.1 Nieuw proces Change Tie Cable	Het besluit BRxx 2012 heft het besluit BRxx 2010 op.

ANNEXE D – VERGELIJKENDE TABEL VAN DE BESLUITEN BRxx 2010 EN 2012

7.2 Testresultaten verschaft door de alternatieve operator	Geen specifiek deel. Zie paragraaf 418.	Het proces dat werd opgesteld door de operationele werkgroep werd door Belgacom ingevoegd in de referentieaanbiedingen die het voorwerp uitmaken van dit besluit. Deze aanpassingen worden dus goedgekeurd door dit besluit BRxx 2012
8. Service Level Agreements (SLA)		
8.2 Transitieperiode	-	
8.3 Validation timer	-	
8.4 Veelvuldige wijzigingen van installatiedata	9.2 Vergoedingen voor verandering van datum en annulering van bestelling na wijziging van de bestelorder door Belgacom	Het besluit BRxx 2012 heft het besluit BRxx 2010 op.
8.5 Installatietermijnen	-	
8.6 Gedocumenteerde verslagen voor de berekeningen van SLA's	8.7 SNA & Beperkingen voor vertraging veroorzaakt door een verplichting op openbaar domein van de laswerkzaamheden	Het besluit BRxx 2012 vult de informatie aan die moet verstrekt worden in het gedocumenteerd verslag betreffende de SNA's.
8.7 Beschikbaarheid van de e-tools	8.10 Beschikbaarheid van de IT-diensten van het type <i>e-tools</i>	Het besluit BRxx 2012 wijzigt het besluit BRxx 2010.
8.8 Underrun / Overrun	-	
8.9 Uniforme verdeling (1)	-	
8.10 Uniforme verdeling (2)	-	
8.11 Afwijkingen van het verwachte volume (forecast)	-	
8.12 SNA	8.7 SNA & Beperkingen voor vertraging veroorzaakt door een verplichting op openbaar domein van de laswerkzaamheden	Het besluit BRxx 2012 herroept en vervangt het besluit BRxx 2010.
9. ISLA Provisioning	8.11 ISLA Validate	Het besluit BRxx 2012 wijzigt deels het besluit BRxx 2010.
10. Tarieven en facturering		
10.1 Omzettingkosten	9.4 Omzettingkosten PSTN/ISDN	Het besluit BRxx 2012 vult het besluit BRxx 2010 aan voor de omzettingkosten betreffende PSTN/ISDN-omzetting.
10.2 LLU en XML Inquiry Tools	-	
10.3 Splitter-installatie onder BROBA SDSL	-	
10.4 Verandering van betalingsvoorwaarden na migratie naar BRxx	-	
10.5 Termijn voor aanpassing van het bedrag van de waarborg	-	

11. BROBA Ethernet Dedicated VLAN's	
11.1 Weigeren bestellingen	-
11.2 Configuratie-aanpassingen	-

ANNEXE E. LETTERWOORDEN EN AFKORTINGEN

A	
ADSL	Asymmetric Digital Subscriber Line
ASAM	ATM Subscriber Access Multiplexer (<i>ATM DSL Access Multiplexer</i>)
ATM	Asynchronous Transfer Mode
B	
B2B	Business-to-Business
B2C	Business-to-Consumer
BAS / BRAS	Broadband (Remote) Access Server
BBN	Backbone Network
BROBA	Belgacom Reference Offer Bitstream Access
BROTSoLL	Belgacom Reference Offer for Terminating Segments of Leased Lines
BRUO	Belgacom Reference Unbundling Offer
BRxx	BRUO, BROBA, WBA VDSL2
BW	Bandwidth
C	
CBR	Constant Bit Rate (ATM)
CPE	Customer Premises Equipment (vaak <i>modem</i> genoemd)
CSA	Hoge Raad voor de audiovisuele media (<i>regulator van de audiovisuele media van de Franse Gemeenschap in België</i>)
D	
DHCP	Dynamic Host Configuration Protocol
DSL	Digital Subscriber Line
DSLAM	Digital Subscriber Line Access Multiplexer
DWDM	Dense Wavelength Division Multiplexing
DN	Dial Number (<i>telefoonnummer</i>)
E	
E2E	End-to-End
ERG	European Regulators Group (Groep van de Europese reguleren)
ETH	Ethernet
ETSI	European Telecommunications Standards Institute
F	
FAC	Fixed Access Carriers (organisatie)
FTTB	Fibre To The Building
FTTC	Fibre To The Curb / Cabinet
FTHH	Fiber To The Home
FTTN	Fiber To The Node

G

GE	Gigabit Ethernet
ERG	Groep van de Europese regulatoren (ERG)

I

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

K

Kbps	kilobits per second
KVD	Kabelverdeler

L

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

M

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

N

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

O

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

P

PCR	Peak Cell Rate
------------	----------------

P2P	Point-to-Point Telecommunication
POI	Point of Interconnection
PON	Passive Optical Network
PoP	Point of Presence
POTS	Plain Old Telephone Network
PPP	Point-to-Point Protocol
PSTN	Public Switched Telephone Network
PTP	Point to Point Network

R

RC	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>
ReADSL	Reach Extended ADSL
ROP	Remote Optical Platform

S

SC	Street Cabinet (KVD)
SCR	Sustainable Cell Rate
SDH	Synchronous Digital Hierarchy
SDSL	Symmetric DSL
SELT	Single-Ended Line Testing for DSL lines
SLU / SLLU	Sub-Loop (Local) unbundling
SP	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>
STM	Synchronous Transport Module (ATM)

U

UBR	Unspecified Bit Rate
ITU	Internationale Telecommunicatie Unie

V

VBR	Variable Bit Rate
VBR-nrt	Variable Bit Rate non real-time
VBR-rt	Variable Bit Rate real time
VC	Virtual Circuit Virtual Connection
VDSL	Very High Rate DSL
VLAN	Virtual LAN
VPLS	Virtual private LAN service
VoIP	Voice over IP
VP	Virtual Path
VRM	Vlaamse Regulator voor de Media <i>(regulator van de audiovisuele media van de Vlaamse Gemeenschap)</i>

in België)

W

WAN	Wide Area Network
WBA	Wholesale Broadband Access
WDM	Wavelength Division Multiplexing
WLR	Wholesale Line Rental

X

XML	eXtensible Markup Language
------------	----------------------------

ANNEXE F. GECONSOLIDEERDE VERSIES VAN DE REFERENTIEAANBIEDINGEN DIE HET VOORWERP UITMAKEN VAN DIT BESLUIT

520. 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 dossier¹³⁷. Belgacom heeft deze geconsolideerde versie doorgestuurd op 28 en 30 november 2011. **De documenten waaruit deze geconsolideerde versie is samengesteld, vormen de referentieaanbiedingen die het voorwerp uitmaken van dit besluit.**
521. 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 het ontwerpbesluit van het BIPT van 4 december 2012 en gepubliceerd op 21 december 2012¹³⁸. Belgacom heeft deze door het BIPT goedgekeurde aanpassingen geïntegreerd door middel van parallelle procedures in de geconsolideerde versie die ter raadpleging werd voorgelegd op 21 december 2012.
522. In de onderstaande tabellen wordt in de kolom “versie” de datum vermeld van het laatste voorstel ¹³⁹ van Belgacom voor elke bijlage bij de referentieaanbiedingen¹⁴⁰.
523. Ter herinnering, met de aanpassingen gepreciseerd in Annexe A wordt geen rekening gehouden in de geconsolideerde versies van de referentieaanbiedingen.
524. 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

¹³⁷ De geconsolideerde versie omvat de aanpassingen voorgesteld op 17 februari 2012, 6 juli 2012, 12 juli 2012, 17 juli 2012 en 17 september 2012.

¹³⁸ Met name in april 2012 voor de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2. In september en november 2012 voor de referentieaanbieding WBA VDSL2.

¹³⁹ 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.

¹⁴⁰ 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.

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 goedgekeurd werden. **De tweede bundel is een versie waarin de zichtbare wijzigingen verwijderd zijn.** Deze twee bundels zijn beschikbaar via <http://www.ibpt.be/extra/brxx/121204/BRxx 2012 Draft Decision Annex D.zip>

525. De tussentijdse, niet-geconsolideerde versies van de bijlagen bij de referentieaanbiedingen die Belgacom heeft bezorgd aan het BIPT zijn op eenvoudig verzoek gericht aan brxx@ibpt.be te verkrijgen.

F.1. OVERZICHT VAN DE GECONSOLIDEERDE VERSIES

BRUO

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

BROBA

Bijlage(n)	Versie	Opmerking
Main Body	17 februari 2012	
1 - General Terms & Conditions	17 februari 2012	
2 - Technical Specifications (SDSL)	17 februari 2012	
2A - Technical Specifications	17 februari 2012	

3 – Exchange of information	17 februari 2012	
4 – Planning & Operations	17 sept. 2012	
5 – Basic SLA	17 februari 2012	De SLA-bijlagen bij het BRUO-aanbod zullen op dezelfde manier worden herzien als de SLA-bijlagen van het aanbod WBA VDSL2 na definitief besluit
5A – Improved SLA Repair	17 februari 2012	
5B – Improvement SLA Prov.	17 februari 2012	
6 – Pricing, Billing & Compens. (ADSL)	17 sept. 2012	
6 – Pricing, Billing & Compens. (SDSL)	17 sept. 2012	
8 – Prepayment Terms & Condit.	17 februari 2012	

WBA VDSL2

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

F.2. DOCUMENTBUNDELS

526. Beschikbaar via

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