



Belgisch Instituut voor
postdiensten en telecommunicatie

Besluit van 25 maart 2020 met betrekking tot het referentieaanbod van Proximus voor ontbundele- en bitstreamtoegang tot het koperen aansluitnetwerk

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Inleiding.....	3
Hoofdstuk 2. Juridische basis.....	3
Hoofdstuk 3. Procedure.....	5
3.1 Nationale raadpleging.....	5
3.2 Advies van de Belgische Mededingingsautoriteit	6
3.3 Samenwerking met de mediaregulatoren	6
3.4 Europese raadpleging	7
Hoofdstuk 4. Analyse van de referentieaanbiedingen van Proximus voor ontbundelde- en bitstreamtoegang tot het koperen aansluitnetwerk	7
4.1. Gebruik van de CircuitID (CID)	7
4.2. First Time Right installation SLA.....	11
4.3. Small Network Adaptations (SNA).....	15
4.4. Herdefiniëring van de Basic Repair SLA.....	19
Hoofdstuk 5. Besluit, Inwerkingtreding, beroepsmogelijkheden en handtekeningen	25
5.1. Besluit en inwerkingtreding	25
5.2. Beroepsmogelijkheden	26
5.3. Ondertekening	27

Hoofdstuk 1. Inleiding

1. Op 22 juni 2018 bezorgde Proximus het BIPT een nieuwe versie van de referentieaanbiedingen voor ontbundelde- en bitstreamtoegang tot het koper aansluitnetwerk. De nieuwe versie van het referentieaanbod voor bitstreamtoegang tot het koper aansluitnetwerk kreeg een nieuwe naam "Bitstream xDSL" en omvat nu zowel bitstreamtoegang over ADSL(2+) als VDSL2+. Het referentieaanbod voor ontbundelde toegang tot het koper aansluitnetwerk behield de naam "BRUO".
2. Proximus stelt dat de voorgestelde wijzigingen voortkomen uit aanpassingen in het kader van de nieuwe IT systemen "MSO" en "Servicing".
3. Op 23 juli 2018 bezorgde Proximus bijkomende bijlagen betreffende de Basic en Improved SLA's uit deze referentieaanbiedingen.
4. Na een eerste analyse van de documenten en na het versturen van enkele brieven, bezorgde Proximus op 24 augustus 2018 een aangepaste versie van de General Terms & Conditions en van de Basic SLA bijlage.
5. Ter voorbereiding van dit ontwerpbesluit, besloot het BIPT om de voorgelegde documenten reeds te consulteren aan alle huidige en mogelijk nieuwe begunstigden van de bestaande BRUO, BROBA en WBA VDSL2 referentieaanbiedingen. Deze voorafgaande raadpleging liep van 3 september 2018 tot en met 15 oktober 2018.
6. Op 14 december 2018 bezorgde Proximus het BIPT een versie van de referentieaanbieding voor multicast op zowel het VDSL2 koper- als het GPON glasvezelaansluitnetwerk. Het BIPT heeft een voorafgaande raadpleging van dit voorstel georganiseerd die liep van 14 februari 2019 tot 14 maart 2019. De documenten die werden voorgelegd ter consultatie, betroffen enkel de "Main Body" en de "Annex 2: Technical specifications". Het BIPT heeft hierop geen reacties ontvangen.
7. Dit besluit heeft betrekking op de aanpassing van de referentieaanbiedingen BRUO en Bitstream xDSL, zoals door Proximus voorgesteld.

Hoofdstuk 2. Juridische basis

8. De wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie¹ (hierna de wet van 13 juni 2005) bepaalt dat de operatoren die op een markt over een sterke machtspositie beschikken na afloop van de analyse van deze markt (onder andere) verplichtingen inzake toegang, non-discriminatie, kostenbasing en transparantie opgelegd kunnen krijgen.²
9. De beslissing van 29 juni 2018 betreffende de analyse van de markten voor breedband en televisieomroep heeft het geheel van deze maatregelen opgelegd aan Proximus. Die beslissing is genomen door de Conferentie van Regulatoren voor de elektronische communicatiesector

¹ Wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, BS, 20 juni 2005, 28070.

² Overeenkomstig artikel 58 – 62 van de wet van 13 juni 2005.

(CRC) op basis van artikel 3 van het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006.³ Krachtens artikel 6 van dit samenwerkingsakkoord is het BIPT verantwoordelijk voor de uitvoering van de beslissing van de CRC van 29 juni 2018 voor wat betreft de elementen die tot zijn bevoegdheid behoren.⁴

10. Dit ontwerpbesluit wordt aangenomen in uitvoering van de beslissing van de regulatoren voor de elektronische-communicatiesector (CRC) van 29 juni 2018 en brengt de verplichtingen inzake toegang, transparantie en non-discriminatie deels ten uitvoer. In deze beslissing worden de bestaande maatregelen verder uitgewerkt zonder dat er nieuwe verplichtingen worden opgelegd. Een dergelijke uitwerking is noodzakelijk om ervoor te zorgen dat de verplichtingen effectief zijn en zodat de naleving van de non-discriminatieverplichting kan verzekerd worden.
11. Het gebruik van een marktanalyse als kaderbeslissing, alwaar de maatregelen die opgelegd worden aan de operator met een sterke machtspositie algemeen omschreven worden, is in het verleden reeds aanvaard door het Hof.⁵ Het logische gevolg hiervan is dat deze principiële verplichtingen uitgewerkt kunnen en moeten worden door verdere beslissingen.
12. 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. Bovendien benadrukt het CRC besluit van 29 juni 2018 het belang van de transparantieverplichting voor de alternatieve operatoren.⁶
13. Het doel van de publicatie van een referentieaanbod is om duidelijkheid te bieden omtrent de voorwaarden waaraan voldaan moet worden om van de diensten van de operator met een sterke machtspositie te kunnen genieten en om voldoende op voorhand te kunnen beoordelen of deze voorwaarden wel redelijk zijn.⁷ Daarnaast moet het voldoende gespecificeerd zijn om te garanderen dat de operatoren niet hoeven te betalen voor faciliteiten die voor de gewenste

³ Samenwerkingsakkoord van 17 november 2006 tussen de Federale Staat, de Vlaamse Gemeenschap, de Franstalige Gemeenschap en de Duitstalige Gemeenschap betreffende het wederzijds consulteren bij het opstellen van regelgeving inzake elektronische-communicatienetwerken, het uitwisselen van informatie en de uitoefening van de bevoegdheden met betrekking tot elektronische-communicatienetwerken door de regulerende instanties bevoegd voor telecommunicatie of radio-omroep en televisie, B.S. 28 december 2006 (Ed. 3), 75317.

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

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

⁶ Zie §§ 1301-1302 en 2143-2144 van het CRC besluit van 29 juni 2018: "Het transparantiebeginsel is van essentieel belang enerzijds voor de alternatieve operatoren die reeds begunstigde zijn, of de mogelijke begunstigten van een wholesaleaanbod, en anderzijds voor de regulator.

Het maakt het meer bepaald mogelijk om:

- de zwakke onderhandelingspositie van de alternatieve operatoren het hoofd te bieden;
- een leesbaarheid van de technische architectuur, de contractuele voorwaarden en de economische en tarifaire voorwaarden van de wholesaleoperatoren met een sterke machtspositie te garanderen;
- de onderhandelingen over akkoorden inzake toegang te vergemakkelijken omdat die onderhandelingen dan kunnen worden gebaseerd op voorwaarden die alle partijen op voorhand kennen;
- ervoor te zorgen dat de alternatieve operatoren enkel de verrichtingen kunnen kopen die ze echt nodig hebben, zonder te moeten betalen voor verrichtingen die ze niet menen nodig te hebben;
- de naleving van de overige verplichtingen te garanderen en te controleren, met name de non-discriminatieverplichting."

⁷ De noodzaak om over dergelijke informatie te beschikken wordt ook bevestigd in de CRC-beslissing van 29 juni 2018, §§ 1311 en 2151.

dienst niet nodig zijn. Artikel 59, § 2, van de wet van 13 juni 2005 preciseert bovendien dat in het referentieaanbod *“een beschrijving [wordt] gegeven van de betrokken aanbiedingen, uitgesplitst in diverse elementen naargelang de marktbehoeften en de daaraan verbonden eisen en voorwaarden, met inbegrip van de tarieven”*.

14. Het CRC besluit van 29 juni 2018 benadrukt verder dat een continue actualisering van het referentieaanbod noodzakelijk is en wijst op de bevoegdheid van het BIPT om aanpassingen aan het referentieaanbod op te leggen:

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

Het BIPT kan op elk moment verplichten om het referentieaanbod te wijzigen of bijkomende elementen⁸ te publiceren meer bepaald om rekening te houden met de evolutie van de aanbiedingen van Proximus en de verzoeken van de alternatieve operatoren, op voorwaarde dat deze verzoeken gerechtvaardigd en evenredig zijn.»⁹

15. Voor zover noodzakelijk, moet hierbij worden onderstreept dat het feit dat sommige elementen van de referentieaanbiedingen waarop dit besluit betrekking heeft ongewijzigd zijn gebleven geenszins betekent dat het BIPT zijn bevoegdheid verliest om ze later te wijzigen.¹⁰

Hoofdstuk 3. Procedure

3.1 Nationale raadpleging

16. Overeenkomstig artikel 19 van de wet van 17 januari 2003 aangaande het statuut van het BIPT (hierna de wet van 17 januari 2003) biedt de Raad van het BIPT elke persoon die rechtstreeks en persoonlijk bij een besluit betrokken is, de gelegenheid om vooraf gehoord te worden. Het BIPT mag overigens, op niet-discriminerende wijze, elke vorm van onderzoek en van openbare raadpleging organiseren (artikel 14 van de wet van 17 januari 2003).
17. Artikel 140 van de wet van 13 juni 2005 verplicht het BIPT om een openbare raadpleging te houden *“wanneer een ontwerpbesluit van het BIPT aanzienlijke gevolgen zou kunnen hebben voor een relevante markt”*.
18. De nationale raadpleging liep van 9 mei 2019 tot 13 juni 2019.

⁸ “Artikel 59, § 2, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.”

⁹ Zie §§ 1312-1313 en 2152-2153 van het CRC besluit van 29 juni 2018.

¹⁰ 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.

19. Het BIPT heeft bijdragen ontvangen vanwege de volgende actoren:

- Edpnet;
- Orange Belgium;
- Proximus

3.2 Advies van de Belgische Mededingingsautoriteit

20. Krachtens de artikel 55, §§ 4 en 4/1, van de wet van 13 juni 2005, legt het BIPT zijn besluiten inzake marktanalyses voor aan de Belgische Mededingingsautoriteit die over 30 dagen beschikt om een advies te verstrekken.
21. Er werd een ontwerpbesluit voorgelegd aan de Belgische Mededingingsautoriteit op 7 november 2019. Deze autoriteit heeft op 2 december 2019 haar advies hieromtrent aan het BIPT overgemaakt.
22. De Belgische Mededingingsautoriteit is van mening dat de bepalingen van het ontwerpbesluit redelijk lijken en geen specifieke commentaar behoeven van haar kant.

3.3 Samenwerking met de mediaregulatoren

23. Artikel 3 van het samenwerkingsakkoord¹¹ voorziet in de raadpleging door een reguleringsinstantie van de andere reguleringsinstanties voor elk ontwerpbesluit betreffende de elektronische-communicatienetwerken.
24. De geraadpleegde reguleringsinstanties beschikken over een termijn van 14 kalenderdagen om hun opmerkingen mee te delen aan de reguleringsinstantie die het ontwerp heeft voorgelegd. Binnen die termijn kan elk van de geraadpleegde reguleringsinstanties ook vragen om het ontwerpbesluit aanhangig te maken bij de CRC. De betrokken reguleringsinstantie neemt de opmerkingen in aanmerking die de andere regulerende instanties eraan bezorgd hebben en bezorgt de gewijzigde ontwerpbeslissing aan de andere regulerende instanties. Deze laatste beschikken dan over een termijn van 7 kalenderdagen waarbinnen zij kunnen vragen dat de gewijzigde ontwerpbeslissing aanhangig wordt gemaakt bij de CRC.
25. Een ontwerpbesluit is aan de mediaregulatoren meegedeeld op 12 november 2019.
26. De mediaregulatoren hebben geen opmerkingen bij het ontwerpbesluit.¹²

¹¹ Samenwerkingsakkoord van 17 november 2006 tussen de Federale Staat, de Vlaamse Gemeenschap, de Franstalige (sic) Gemeenschap en de Duitstalige Gemeenschap betreffende het wederzijds consulteren bij het opstellen van regelgeving inzake elektronische-communicatienetwerken, het uitwisselen van informatie en de uitoefening van de bevoegdheden met betrekking tot elektronische-communicatienetwerken door de regulerende instanties bevoegd voor telecommunicatie of radio-omroep en televisie, M.B., 28 december 2006, 75371.

¹² Zie brief van de CSA van 25 november 2019, brief van de VRM van 25 november 2019 en brief van de Medienrat van 26 november 2019.

3.4 Europese raadpleging

27. Artikel 141 van de wet van 13 juni 2005 legt de voorwaarden en regels vast die van toepassing zijn inzake raadpleging door het BIPT van de Europese Commissie, BEREC en de nationale regelgevende instanties (NRI's) van de andere lidstaten.
28. In toepassing van deze bepalingen heeft het BIPT zijn ontwerpbesluit op 9 januari 2020 aan de Europese Commissie genotificeerd. Het ontwerpbesluit is geregistreerd onder de code BE/2020/2232.
29. De Europese Commissie heeft haar advies verstrekt op 4 februari 2020 en heeft geen opmerkingen.

Hoofdstuk 4. Analyse van de referentieaanbiedingen van Proximus voor ontbundelde- en bitstreamtoegang tot het koperen aansluitnetwerk

4.1. Gebruik van de CircuitID (CID)

Probleemstelling

30. Edpnet meldt in haar reactie op de pre-consultatie van de referentieaanbiedingen dat begunstigden van het referentieaanbod indirect¹³ worden verplicht om de CircuitID/ServiceID¹⁴ van hun klanten op de facturen te vermelden om zo het veranderen van operator eenvoudiger te laten verlopen.
31. Volgens deze operator vermeldt Proximus (inclusief Scarlet¹⁵) echter zelf de ServiceID niet op haar facturen, waardoor de begunstigden geen gebruik kunnen maken van een eindfactuur van een Proximus-klant om deze klant te migreren naar een dienst bij een begunstigde operator.
32. Edpnet vraagt niet om de ServiceID -vermelding af te schaffen, maar vraagt wel dat Proximus ook deze informatie opneemt in haar facturen zodat de begunstigde operatoren over dezelfde informatie kunnen beschikken als Proximus.

Analyse van het BIPT

33. Het BIPT wil eerst benadrukken dat in de nieuwe BRUO en Bitstream xDSL referentieaanbiedingen geen verplichting staat om de ServiceID op de facturen van de

¹³ Indien een begunstigde van het referentieaanbod de CircuitID niet vermeldt (waarde 'UNKNOWN'), moet de begunstigde, op basis van de informatie uit het Pre-Check proces in MSO, bijkomende aandacht besteden aan de correcte validatie van het installatieadres. Volgens edpnet, is deze werkwijze niet efficiënt gezien dit niet 100% sluitend is. Dit probleem zou zich niet voordoen met het gebruik van de CircuitID.

¹⁴ In hun reactie op het ontwerpbesluit, maakt Proximus de opmerking dat in het nieuwe MSO systeem er nu sprake is van "Service ID" om een lijn op een unieke wijze te identificeren. Deze "Service ID" kan zowel de "Circuit ID" als een (fictief) telefoonnummer omvatten. Het BIPT zal verder in de tekst de nieuwe benaming "ServiceID" gebruiken.

¹⁵ Scarlet is een merk van Proximus (100% van de aandelen in de handen van Proximus).

begunstigde operatoren te vermelden, maar enkel dat deze vermelding het migratieproces zal vergemakkelijken:

*"Communicating such unique service identifier¹⁶ on the bills and contracts sent by the Beneficiary to the End-User for the services provided on the basis of the present reference offer will help facilitate the change of operator on the Proximus network. Such communication will allow the End-User to provide the recipient operator with the circuit ID to enable a seamless Change Operator process."*¹⁷

34. In de huidige BRUO, BROBA en WBA VDSL2 referentieaanbiedingen is het vermelden van de CircuitID/ServiceID echter wel verplicht:

*"The Beneficiary communicates, for all services without PSTN or ISDN Proximus services, the circuit ID provided by Proximus. This should be done by including this reference on the bills and contracts that are sent to the End-User for the service based on BRUO/BROBA/WBA VDSL2. By that, in case of transfer, the circuit ID can be exchanged between a Beneficiary and the End-User, just like is done with the dial number in the case of a with voice product. As a consequence the Circuit ID can be included systematically in the orders and this will avoid further problems in this case."*¹⁸

35. Bijgevolg hebben de begunstigden van de gereguleerde referentieaanbiedingen reeds aanpassingen gedaan om deze CircuitID/ServiceID te vermelden op hun factuur. Hoewel Proximus nu lijkt voor te stellen om deze verplichting af te zwakken, lijkt het onwaarschijnlijk dat de begunstigde operatoren bijkomende inspanningen zullen uitvoeren om deze CircuitID/ServiceID opnieuw te verwijderen van hun facturen.

36. Desalnietemin, beschouwt Proximus de ServiceID wel als een belangrijke parameter in het nieuwe MSO bestelsysteem. Deze parameter wordt namelijk beschouwd als een verplicht inputveld bij de migratie van een koperdienst naar een begunstigde operator.

37. Het belang van de ServiceID werd eveneens benadrukt in het Flash bericht van Proximus van 6 september 2018 (het BIPT onderstreept):

"We do count on you to have your operational teams trained to use as much as possible the Service ID option for performing the location and pre-checks (e.g. the Telephone number for any pre-checks related to a Provide-like with voice order, the Circuit ID for any pre-checks related to a Migrate order,...). The use of the Service ID option is not only highly recommended up until the above-mentioned

¹⁶ Dit is de CircuitID.

¹⁷ Vrije vertaling: "Het communiceren van dergelijke unieke service-identificatie op de facturen en contracten die door de Begunstigde aan de Eindgebruiker worden gezonden voor de diensten die worden aangeboden op basis van het huidige referentieaanbod, zal de verandering van operator op het Proximus-netwerk helpen faciliteren. Een dergelijke communicatie stelt de eindgebruiker in staat om aan de ontvangende operator de circuit-ID te verschaffen om een naadloos Change Operator-proces mogelijk te maken."

¹⁸ Vrije vertaling: "De Begunstigde communiceert voor alle diensten zonder PSTN- of ISDN Proximus-diensten, de circuit-ID die door Proximus wordt verstrekt. Dit moet worden gedaan door deze referentie op te nemen in de facturen en contracten die naar de Eindgebruiker worden verzonden voor de diensten op basis van BRUO / BROBA / WBA VDSL2. In dat geval kan de circuit-ID in geval van overdracht worden uitgewisseld tussen een Begunstigde en de Eindgebruiker, net zoals het kiesnummer wordt gebruikt in het geval van een "with voice" product. Als gevolg hiervan kan de Circuit ID systematisch in de bestellingen worden opgenomen en zal dit verdere problemen in dit geval voorkomen."

update foreseen on 21/12 but also as the best way of working for all your future orders."¹⁹

38. Indien de ServiceID niet gekend is bij de begunstigde operator, dient deze "UNKNOWN" in te vullen bij een "Change Operator" migratie, met als gevolg dat de identificatie van de te migreren lijn enkel kan gebeuren op basis van het adres. Volgens edpnet geeft het gebruik van het installatieadres op de factuur in MSO geen garantie dat de juiste lijn geselecteerd wordt. Zo geeft in bepaalde gevallen het installatieadres op de factuur niet aan dat het een appartementsgebouw betreft; dit wordt enkel duidelijk wanneer het adres in MSO wordt ingegeven. Voor deze gevallen, moet er dus opnieuw contact worden opgenomen met de klant om de exacte lijn te kunnen bepalen. Indien de ServiceID dan niet op de factuur van de klant staat, moet deze klant contact opnemen met de operator waar hij wenst weg te gaan, teneinde zijn ServiceID te verkrijgen, om deze dan aan zijn nieuwe operatoren te bezorgen zodat de migratie probleemloos kan verlopen. Andere methoden om de juiste locatie van de klant te bepalen, zoals bijvoorbeeld gebruik maken van het busnummer uit de gegevensset van MSO, houdt bepaalde risico's in daar er in België geen uniforme schrijfwijze hierrond bestaat.
39. Het BIPT gaat akkoord met edpnet wanneer het stelt dat een incorrecte identificatie van de klant zeer nadelige gevolgen kan hebben. Zo kan bij een migratie via het "Change Operator" proces, de dienst geactiveerd worden op een incorrect koperpaar, waardoor de nieuwe klant van de begunstigde operator niet kan gebruik maken van een actieve dienst op de afgesproken datum. Ook kan een bestaande klant van een begunstigde operator plots zonder actieve dienst vallen, omdat op dit koperpaar verkeerdelijk een dienst van een andere operator werd geactiveerd door Proximus.
40. De hierboven geschetste situaties²⁰ kunnen ervoor zorgen dat eindklanten een slechte dienstverlening krijgen en dat de begunstigde operatoren imagoschade oplopen, dewelke zou kunnen vermeden worden indien een andere identificatie voor de te migreren lijn werd gebruikt dan het adres van deze lijn. Het betreft bovendien situaties die minder vaak²¹ bij Proximus en Scarlet kunnen voorkomen doordat zij onrechtstreeks toegang kan hebben tot de ServiceID, via de factuur van de klant die wenst te migreren van de begunstigde operator naar Proximus.
41. De Easy Switch procedure biedt voor dit probleem geen oplossing, daar deze procedure de administratieve overgang van een eindgebruiker naar een andere operator vergemakkelijkt, maar geen invloed heeft op de daaronder liggende technische stopzetting of migratie. De recipiëntoperator kan enkel het Easy Switch-nummer gebruiken in MSO om de lijn te identificeren wanneer dit nummer identiek is aan de ServiceID. Zowel Proximus als edpnet gebruiken de ServiceID als Easy Switch-nummer, maar dit is bijvoorbeeld niet het geval bij het merk Scarlet van Proximus.

¹⁹ Vrije vertaling: "We rekenen op u om uw operationele teams te trainen om zo veel mogelijk de Service ID-optie te gebruiken voor het uitvoeren van de locatie en pre-checks (bijv. Het telefoonnummer voor eventuele pre-checks gerelateerd aan een "Provide-like met spraak" bestelling, de Circuit-ID voor eventuele pre-checks met betrekking tot een Migratie bestelling, ...). Het gebruik van de optie Service ID wordt niet alleen ten zeerste aanbevolen tot de hierboven genoemde update op 21/12, maar ook als de beste manier van werken voor al uw toekomstige bestellingen."

²⁰ Deze situaties komen volgens edpnet vaker voor in appartementsgebouwen, waar de identificatie van het juiste adres vaker voor een probleem zorgt.

²¹ Bijvoorbeeld wanneer de klant in de Proximus shop zijn oude factuur niet zou bijhebben. Deze kan eventueel wel nog op een later tijdstip bezorgd worden wanneer de migratie in eerste instantie niet zou doorgaan.

42. Het BIPT acht dat de ServiceID een nuttige parameter is voor alle betrokken partijen die een efficiënte operationele samenwerking garandeert. In §2041 van het Besluit van de CRC van 29 juni 2018 aangaande de analyse van de markten voor breedband en televisieomroep wordt de verwachte efficiëntie van de operationele processen benadrukt:

"[...] Opdat deze operationele processen efficiënt en soepel verlopen, is het essentieel dat deze zo nauwkeurig mogelijk zijn en zoveel mogelijk geautomatiseerd worden."

43. Het BIPT is van mening dat Proximus moet streven naar zo nauwkeurig mogelijke operationele processen teneinde de efficiëntie hiervan te optimaliseren. Eventuele inefficiënties in dit kader moeten dus opgelost worden, indien dit redelijkerwijze mogelijk is.
44. Het BIPT erkent evenwel dat de identificatie van de lijn op basis van het adres voor zowel Proximus/Scarlet als de begunstigde operatoren een evengroot probleem stelt, doordat alle partijen gebruik maken van dezelfde adresdatabase voor het invoeren van bestellingen. Doch is het BIPT van mening dat het gebruik van de ServiceID voor de lijnidentificatie de meest betrouwbare oplossing²² lijkt voor alle betrokken partijen om zo veel als mogelijk een verkeerdelijke identificatie uit te sluiten.²³ Het gebruik van de ServiceID moet dus de primaire oplossing zijn in het "Change Operator" migratieproces en moet dus op een gepaste manier mogelijk gemaakt worden voor alle begunstigde operatoren.
45. Daarnaast vermeldt Proximus ook in de referentieaanbiedingen dat "*het communiceren van de CircuitID het veranderen van operator op het Proximus netwerk zal faciliteren*" (vrije vertaling). Proximus²⁴ wordt echter ook beschouwd als mogelijke donoroperator in het "Change Operator" proces. Als een eindklant dan wil overstappen van Proximus naar een alternatieve operator moet deze operator over dezelfde soepele manier van werken kunnen beschikken als Proximus (in het geval dat een klant van de alternatieve operator naar Proximus zou overstappen).²⁵
46. Bovendien stelt Proximus dat het nu reeds de ServiceID op zijn facturen vermeld, wat opnieuw aantoont dat het gebruik ervan nuttig is en het niet onredelijk is om deze informatie te voorzien. Om deze redenen vindt het BIPT het redelijk dat een begunstigde operator ten allen tijde de ServiceID van een Proximus of Scarlet klant die wil veranderen naar een begunstigde operator op een eenvoudige manier moet kunnen achterhalen.
47. In zijn reactie op het ontwerpbesluit stelt Proximus dat het ter wille van een goede samenwerking het nodige zal ondernemen om de ServiceID op de facturen van Scarlet te vermelden. Het BIPT neemt hiervan akte en gaat akkoord met dit voornemen.

²² Dit blijkt immers ook uit de mail van Proximus van 4 april 2019 waarin wordt voorgesteld om bij de migratie van klanten van Alpa 11, de CircuitID te gebruiken als primaire parameter daar het gebruik van het adres in sommige gevallen het migratieproces blokkeert.

²³ Het BIPT veronzachtzaamt hiermee niet de verantwoordelijkheid van de begunstigde om zelf de correctheid van een adres na te gaan. Het stelt echter vast dat er een efficiënte oplossing bestaat die in het voordeel van alle betrokken partijen is.

²⁴ En bijgevolg ook haar dochteronderneming Scarlet.

²⁵ De non-discriminatie verplichting waaraan Proximus onderworpen is, vereist immers dat alternatieve operatoren over dezelfde informatie kunnen beschikken dan Proximus wat betreft wholesale-inputs, overeenkomstig § 1264 en 2107 van het CRC besluit van 29 juni 2018.

Besluit van het BIPT

48. Het BIPT vraagt aan Proximus om een oplossing te voorzien waarbij een begunstigde operator de ServiceID kan achterhalen van een eindgebruiker die wenst over te stappen van Proximus of Scarlet, binnen een redelijke termijn en op ondubbelzinnige wijze.

4.2. First Time Right installation SLA

Probleemstelling

49. De referentieaanbiedingen van Proximus aangaande xDSL en BRUO bevatten op dit ogenblik de volgende SLA met betrekking tot First time right installaties:

% FTR	Applicable Lines
98 %	<ul style="list-style-type: none"> Installations with customer visit Installations without customer visit except fault located at KVD/LDC, introduction box and NTP
93 %	<ul style="list-style-type: none"> Installations without customer visit including fault located at KVD/LDC, introduction box and NTP

Tabel 1 : Huidige FTR definitie in de BRUO en Bitstream xDSL referentieaanbiedingen

50. Proximus stelt voor om deze (FTR) SLA te wijzigen teneinde de SLA definitie te vereenvoudigen en het risico op rekenfouten te verkleinen.

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

Tabel 2: Voorstel nieuwe FTR definitie in de BRUO en Bitstream xDSL referentieaanbiedingen

51. Edpnet stelt dat deze herdefiniëring de huidige SLA afzwakt en dat dit dus nadelig zou zijn voor de begunstigde operatoren. Deze operator vraagt om de SLA op te trekken naar 100% voor installaties met bezoek aan de klant.
52. Edpnet vraagt ook om een oplossing te voorzien waarbij het uiteindelijk zelf kan kiezen voor een "Remote" of "Without Customer Visit" installatiewijze.
53. Edpnet meldt ook dat Proximus door deze wijziging eveneens SNA-interventies ("splicing included") toevoegt aan de FTR SLA. Edpnet is van mening dat de SNA buiten de FTR-berekening moet gehouden worden.

Analyse van het BIPT

54. Deze aanpassing aan de definitie van de "First Time Right" (FTR) SLA leek, volgens het BIPT, op het eerste zicht niet gecorreleerd te zijn aan aanpassingen die Proximus invoert in het kader van MSO.
55. Volgens Proximus is er echter wel degelijk een link met de aanpassingen in MSO²⁶. Doordat Proximus in het nieuwe MSO systeem niet meer de mogelijkheid heeft om de gekozen installatiemethode²⁷ te verwerpen, kan Proximus niet meer verantwoordelijk worden gesteld voor eventuele fouten aan de NTP en de introduction box voor installaties zonder bezoek aan de eindklant.
56. Edpnet heeft in haar reactie op het ontwerpbesluit op bovenstaande stelling gereageerd. Volgens edpnet heeft de invoering van het nieuwe MSO systeem geen enkele wijziging voortgebracht waarop een begunstigde operator de installatiemethode zou kunnen kiezen.
57. Proximus blijft in haar reactie staan achter de stelling dat ze de installatiemethode niet meer kunnen "overrulen" en dat er dus wel degelijk een aanpassing aan de FTR SLA noodzakelijk is.
58. Het BIPT zal hieronder de veréenvoudigde²⁸ installatiemethode "pre-MSO" en "after-MSO" verklaren en de potentiële verschillen benadrukken.
 - 58.1. In het bestellingssysteem voor MSO, had de begunstigde operator de keuze tussen 2 installatiemethodes bij het invoeren van een bestelling: een installatie "Do-It-Yourself" (zonder bezoek van een techniker) of een installatie "Telecom" (met bezoek van een techniker). Het was aan de begunstigde operator om de keuze te maken of een Proximus techniker moest langskomen bij de eindklant (om bijvoorbeeld een nieuwe NTP te plaatsen) of niet. Indien de begunstigde operator zou kiezen voor een "Do-It-Yourself" installatie en indien de achterliggende technische database van Proximus dit niet mogelijk zou achten, werd door het bestellingssysteem beslist om de bestelling te "overrulen" en te vervangen door een "Telecom" installatie .
 - 58.2. In het MSO bestellingssysteem, kan de begunstigde operator kiezen om een bestelling in te voeren zonder enige installatiemethode te vermelden of expliciet met een bezoek van een techniker. Indien er geen installatiemethode wordt vermeld, kiest Proximus de volgens haar database minimum noodzakelijke installatiemethode²⁹.
59. Het BIPT gaat akkoord met de stelling van Proximus dat er nu geen "overrule" meer mogelijk is. In tegenstelling tot wat Proximus beweert, betekent dit echter niet dat de begunstigde in

²⁶ Zie de brief van Proximus van 1 maart 2019 aangaande de kwalitatieve aspecten van de BRUO en Bitstream xDSL referentieaanbiedingen.

²⁷ Met of zonder bezoek aan de eindklant.

²⁸ In deze context aangaande de FTR SLA, zal er niet gekeken worden naar installaties met splicing of door een gecertificeerde techniker.

²⁹ Dit kan één van volgende vier methodes zijn: (1) "remote", (2) "zonder bezoek bij de eindklant", (3) "met bezoek bij de eindklant" en (4) "met bezoek bij de eindklant inclusief splicing". De begunstigde kan een door Proximus gekozen installatiemethode "upgraden" (bijvoorbeeld van een "Remote" naar een With Customer visit), maar kan deze niet downgraden (bijvoorbeeld van een With Customer Visit naar een Remote").

elk geval meer verantwoordelijkheid krijgt. Er wordt immers ook verantwoordelijkheid weggenomen van de begunstigde omdat hij niet langer kan kiezen voor een installatie zonder bezoek van de techniker. Dergelijke installaties kunnen omwille van de huidige implementatie van MSO enkel nog door Proximus voorgesteld worden.

60. Het BIPT begrijpt ook het standpunt van edpnet: er is in wezen geen verschil tussen de uiteindelijke gekozen installatiemethode "pre-MSO" en "after-MSO". Bijvoorbeeld, indien de begunstigde operator "pre-MSO" een DIY installatie kiest, maar het bestellingssysteem dit "overruled" naar een "Telecom installatie", zou in MSO, de begunstigde operator de bestelling invoeren zonder specifieke installatiemethode en zou Proximus dan kiezen voor een installatie "met bezoek bij de eindklant". Het eindresultaat is in beide gevallen identiek, hoewel Proximus in MSO inderdaad geen "overrule" heeft gedaan van de gekozen installatiemethode³⁰.
61. Het BIPT blijft evenwel bij haar mening dat de verantwoordelijkheid voor de status van de NTP en de introduction box niet langer kan gelegd worden bij Proximus. Zo werd er in MSO, bij de ingave van de bestelling, bijkomende inputvelden voorzien waarbij de begunstigde operator de status van de NTP reeds kan ingeven, waarmee MSO rekening zal houden bij het kiezen van de minimum installatiemethode. Het toevoegen van deze inputvelden zorgt er volgens het BIPT voor dat de begunstigde operator hieraan aandacht moet schenken bij de ondervraging van de klant over de huidige technische situatie op de eindbestemming. Het BIPT blijft bij haar standpunt dat het de verantwoordelijkheid is van de begunstigde operator om de status van de NTP te verifiëren bij de eindklant.
62. Aangaande de uitsluiting van de NTP / introduction box uit de SLA definitie, stelt edpnet in haar reactie op het ontwerpbesluit, dat er een verschil is tussen de behandeling van een "migratie" en een "activatie" bestelling. Volgens edpnet, is het mogelijk dat bij een "activatie" de status van de NTP in de systemen van Proximus niet meer de werkelijke status reflecteert, zoals Proximus ook aanhaalt. Echter, bij een "migratie", waarbij vertrokken wordt van een werkende dienst bij een andere operator³¹, kan redelijkerwijs gesteld worden dat de NTP niet zal moeten vervangen worden, tenzij mogelijks een migratie van ADSL naar VDSL wordt beoogd. Het BIPT gaat inderdaad akkoord met deze stelling, doch zal er geen effect zijn op de definitie³² van de FTR SLA omdat er bij deze migraties naar alle waarschijnlijkheid toch geen problemen met de NTP zullen voorkomen en deze dus nog steeds van de definitie kunnen uitgesloten worden.
63. Zoals eerder aangehaald, stelt het BIPT vast dat er in wezen, weinig verschil is tussen het kiezen van de installatiemethode "pre-MSO" en "after-MSO". Het BIPT gaat evenwel akkoord met Proximus dat de NTP/introduction box moet uitgesloten worden van de FTR SLA definitie. Het BIPT gaat daarnaast ook akkoord met de stelling van Proximus dat de gegevens die Proximus heeft aangaande de huidige technische situatie op de eindbestemming niet volledig sluitend zijn. Dit alles wijst er volgens het BIPT op, dat de begunstigde operator de keuze moet hebben om de minimum installatiemethode die Proximus voorstelt, aan te kunnen passen, niet enkel in de zin van een upgrade maar eveneens in de zin van een downgrade. Immers, indien het de verantwoordelijkheid is van de begunstigde operator om de status van de NTP na te gaan, moet deze de mogelijkheid om de voorgestelde keuze van MSO te "overrulen". Zoals eerder al aangehaald, is de gegevensbank van Proximus niet sluitend en zou de begunstigde operator moeten kunnen beslissen dat de voorgestelde installatiemethode incorrect is en deze dan rechtzetten, op eigen risico. Het moet volledig de verantwoordelijkheid zijn van de begunstigde operator om de voorgestelde installatiemethode te "overrulen". Indien er nadien blijkt dat de begunstigde operator een foutieve keuze heeft

³⁰ Eenvoudigweg, omdat er geen installatiemethode werd gekozen.

³¹ Inclusief Proximus/Scarlet.

³² Of de FTR SLA nu wel of niet de NTP omvat.

gemaakt, dient hij dan ook hiervoor de volledige kosten te dragen om zijn fout recht te zetten. Het BIPT vindt de vraag van edpnet voor deze aanpassing dan ook redelijk en vraagt dan ook uitdrukkelijk dat Proximus een oplossing implementeert om deze mogelijkheid te voorzien binnen MSO.

64. Aangaande het SLA niveau, zegt Proximus dat sinds de inwerkingtreding van de huidige SLA, het aantal noodzakelijke interventies door de techniker aan de LEX afneemt, maar dat het aantal interventies aan de KVD/ROP toeneemt. Deze verschuiving zou ook moeten gereflecteerd worden in de definitie van de SLA.
65. Aangaande het verminderen van het niveau van de SLA voor installaties met bezoek aan de klant van 98% naar 95%, zegt Proximus dat ze quasi nooit het niveau van 98% hebben gehaald en dat bijgevolg een niveau van 100%, zoals edpnet voorstelt, geen relatie heeft met de technische werkelijkheid en dus onredelijk is.
66. Volgens edpnet zou de FTR SLA opgetrokken moeten worden naar 100% voor installaties met bezoek aan de klant. Doordat de Proximus techniker voor dit type van installatie toegang heeft tot de NTP, kan deze een volledige end-to-end lijntest uitvoeren waardoor met zekerheid zou kunnen vastgesteld worden of de lijn werkende is.
67. Aangaande de uitsluiting van installaties met splicing zoals edpnet voorstelt, haalt Proximus aan dat ook deze installaties op een kwalitatieve manier moeten gebeuren en dus ook onder de scope van een SLA moeten vallen.
68. Het BIPT gaat akkoord met deze stelling; elk soort installatie, met of zonder splicing, met of zonder bezoek aan de eindklant, moet gedekt worden door een passende SLA.
69. De achterliggende reden waarom edpnet installaties met splicing wil uitsluiten van de "First Time Right" SLA is eerder gerelateerd met het verkrijgen van de compensatie voor deze SLA. Edpnet merkt op dat indien het recht zou hebben op een compensatie, zij ongeveer 18 maanden zouden moeten wachten eer dit bedrag gestort wordt, terwijl edpnet wel onmiddellijk het SNA tarief moet betalen aan Proximus.
70. Het BIPT heeft begrip voor dit probleem en wenst het compensatiemechanisme te herbekijken. Het BIPT heeft ook in andere dossiers, van andere begunstigde operatoren gelijkaardige signalen opgevangen dat het bekomen van compensaties voor deze en andere SLA's zeer complex is.
71. Het BIPT stelt daarom voor om de huidige definitie van de FTR SLA enkel te wijzigen om zo compatibel te zijn met het licht gewijzigde MSO proces, maar voorlopig geen andere wijzigingen toe te staan, totdat het BIPT een verdere diepgaandere analyse heeft gemaakt van deze SLA en het algemene proces om compensaties te verkrijgen. Het BIPT zal dan ook analyseren of de SLA definitie kan vereenvoudigd worden naar één niveau, zoals Proximus voorstelt.

Besluit van het BIPT

72. Proximus moet de huidige definitie en waarden van de FTR SLA als volgt wijzigen:

% FTR	Toepasselijke Lijnen
98 %	<ul style="list-style-type: none"> Installations with customer visit³³ Installations with customer visit splicing included³⁴
95 %	<ul style="list-style-type: none"> Installations without customer visit except incidents located at introduction box or NTP³⁵

Tabel 3: Nieuwe FTR definitie

73. Proximus moet een oplossing voorzien in MSO waarbij een begunstigde operator moet kunnen beslissen om op eigen risico de voorgestelde minimum installatiemethode te "overrulen"³⁶.

74. Het BIPT zal in een later stadium de FTR SLA en het algemene proces om compensaties te verkrijgen bestuderen op basis van meer concrete gegevens.

4.3. Small Network Adaptations (SNA)

Probleemstelling

75. Edpnet merkt op dat Proximus 4 verschillende types van SNA's definieert en vraagt of het type uit te voeren SNA kan meegedeeld worden aan de begunstigde operatoren op het moment dat Proximus zelf het type SNA vaststelt.

76. Edpnet vraagt ook om bij het afsluiten van het SNA workorder op de hoogte te worden gebracht dat de vastgestelde SNA effectief werd uitgevoerd door Proximus.

Analyse van het BIPT

77. Het BIPT begrijpt uit de vragen van edpnet dat het zowel voor de aanvang van de SNA werken als na de uitvoering van de SNA werken meer informatie wenst dan wat Proximus nu aanbiedt. Het BIPT zal beide vragen hierna analyseren.

³³ Vrije vertaling: "Installaties met klantenbezoek"

³⁴ Vrije vertaling: "Installaties met klantenbezoek inclusief splicing"

³⁵ Vrije vertaling: "Installaties zonder klantenbezoek, uitgezonderd incidenten aan de introbox of de NTP"

³⁶ De begunstigde moet dus een downgrade van de door Proximus gekozen installatiemethode kunnen uitvoeren.

Aangaande bijkomende informatie voor de aanvang van de werken

78. Proximus definieert in de bijlagen van de nieuwe BRUO en Bitstream xDSL referentieaanbiedingen de 4 mogelijke types van SNA:
- SNA type 1: Realization of a new introduction in the building/Living Unit of the Beneficiary's End-User;
 - SNA type 2: Renewal of the introduction in the building/Living Unit of the Beneficiary's End-User;
 - SNA type 3: Splicing additional pairs in the existing introduction splice of the building/Living Unit of the Beneficiary's End-User or any other splicing work (splice adaptation, bridge splice, transition splice, ...) to ensure correct provisioning for this End-User;
 - SNA type 4: Moving the existing introduction from an existing Distribution Cable to another existing Distribution Cable.
79. Volgens edpnet heeft het vermelden van het SNA type voor de start van de werken enkele belangrijke voordelen. Zo kan aan haar eindklant reeds duidelijk gemaakt worden of graafwerken al dan niet noodzakelijk zijn, en of deze noodzakelijk zijn op het privédoain van de eindklant of enkel op het publieke domein rondom de privéwoning van de eindklant.
80. Volgens edpnet zal het nieuwe MSO systeem een bericht (een "report work order") versturen naar de begunstigde operator met de vereiste minimum installatie, na het plaatsen van de bestelling met "SNA allowed". In dit bericht zou de mogelijkheid bestaan om een code toe te voegen waarin het SNA type wordt vermeld.
81. Proximus haalt hierop aan dat het soort werken niet op voorhand kan worden bepaald en dat het voor de eindklant uiteindelijk geen verschil uitmaakt: er moet een put gegraven worden en gelast worden, onafhankelijk of er nu gelast wordt omdat er geen koperpaar aanwezig is of omdat een bestaand koperpaar doorgelast wordt.³⁷
82. Volgens Proximus, zou deze aanpassing bovendien ook ingrepen op het bestellingsproces en aan de IT systemen noodzakelijk maken, specifiek voor gereguleerde wholesale bestellingen. Door het relatief kleine aantal bestellingen met SNA en het relatief grote aantal techniekers die deze nieuwe instructies zouden moeten volgen, zou dit een disproportionele maatregel zijn. Proximus wil de processen tussen wholesale en retail ook niet ontdebelen omwille van efficiëntie overwegingen.
83. Uit voorgaande communicatie tussen het BIPT en Proximus, begrijpt het BIPT dat deze SNA types niet gekend zijn bij de onderaannemers die de SNA's zullen uitvoeren. Er zijn evenwel verschillende specifieke tarieven bepaald in de contracten met de onderaannemers, maar deze hebben niet dezelfde granulariteit als de gedefinieerde SNA types in de referentieaanbieding. Hoewel deze informatie nuttig zou zijn voor een begunstigde operator (zodat die de eindklant kan informeren aangaande de omvang van de geplande werken,)

³⁷ Zie de brief van Proximus van 1 maart 2019 aangaande de kwalitatieve aspecten van de BRUO en Bitstream xDSL referentieaanbiedingen.

erkent het BIPT dat Proximus niet in staat is om tijdens deze processtap de gevraagde informatie (SNA type) al te delen met de begunstigde operator.

84. Na een vraag van het BIPT, bevestigde Proximus dat er momenteel 3 verschillende SNA codes kunnen worden verstuurd naar de begunstigde operator, afhankelijk van de technische gegevens in de databank van Proximus: JTR001, JTR003 en JTR007. De code JTR007 is volgens Proximus gekend³⁸ door de begunstigde operatoren, maar de andere 2 niet. Proximus wenst de exacte betekenis van deze codes niet kenbaar te maken daar de keuze tussen beide afhankelijk is van de beschikbare gegevens in de databank van Proximus en dat de werkelijke situatie hiermee kan verschillen.
85. Volgens het BIPT is dit geen probleem, daar bijvoorbeeld ook de keuze van installatiemethode die MSO maakt gebaseerd is op de beschikbare gegevens binnen Proximus en deze ook kan verschillen van de werkelijke situatie. Het BIPT is dus van mening dat de exacte betekenis van deze 2 codes kan toegevoegd worden aan de technische documentatie van MSO om zo de transparantie naar de gebruikers van MSO te vergroten (daar begunstigden nu 2 codes zien die niet worden gedefinieerd). Proximus kan bovendien een verklarende paragraaf toevoegen waarin bijkomend uitgelegd wordt dat de informatie die wordt gebruikt om de keuze tussen de 2 codes te maken, kan verschillen van de werkelijke situatie.

Aangaande bijkomende informatie na de uitvoering van de werken

86. Edpnet vraagt ook om bij het afsluiten van het SNA workorder op de hoogte te worden gebracht dat de vastgestelde SNA effectief werd uitgevoerd door Proximus.
87. Proximus vermeldt in de nieuwe BRUO en Bitstream xDSL referentieaanbiedingen dat een "OLO-Tic" bericht wordt verstuurd na elk bezoek van een Proximus of Partner techniekier bij een eindklant van de begunstigde operator. Dit bericht wordt opgesteld aan de hand van een specifieke template en vormt zo een bewijs dat de techniekier is langs geweest bij deze eindklant en bevat nuttige informatie aangaande het bezoek voor de begunstigde operator.
88. Edpnet vraagt of dit "OLO-Tic" bericht consequent kan ingevuld worden door de techniekier die het SNA workorder behandelt en dat deze hierin specificeert dat de vastgestelde SNA effectief werd uitgevoerd.
89. Volgens het BIPT is dit een logische en redelijke vraag. Een begunstigde operator, die uiteindelijk de uitgevoerde SNA zal moeten betalen, wil immers zeker zijn dat de geplande SNA ook effectief werd uitgevoerd³⁹, gezien dit een belangrijke kost vormt in de business case van de begunstigde operator.
90. Op vraag van het BIPT, heeft Proximus een verduidelijking aan de referentieaanbieding toegevoegd om aan te geven dat het SNA tarief enkel kan aangerekend worden wanneer er laswerken werden uitgevoerd. Deze informatie⁴⁰ is dus volgens het BIPT nuttig en zou bijgevolg consequent aan het "OLO-Tic" bericht kunnen toegevoegd worden door de techniekier die de SNA aanvraag heeft behandeld.

³⁸ Deze code wordt immers verstuurd wanneer de techniekier de noodzaak van een splicing interventie vaststelt en het "Hold SNA" wordt verstuurd naar de begunstigde operator.

³⁹ Bijvoorbeeld in situaties waarbij de techniekier ter plaatse vaststelt dat er uiteindelijk toch geen SNA nodig zal zijn.

⁴⁰ Het feit of er al dan niet laswerken werden uitgevoerd.

91. Daar er reeds de mogelijkheid bestaat om deze opmerkingen mee te geven in het "OLO-Tic" bericht, dient Proximus geen bijkomende uitbreidingen in te plannen aan het nieuwe MSO systeem. Opdat dit systeem goed zou werken is het belangrijk dat de techniekers zich voldoende bewust zijn van de noodzaak om het "OLO-Tic" bericht consequent in te vullen met de gevraagde informatie. Proximus lijkt echter over de nodige drukmiddelen te beschikken om een correcte naleving hiervan te verzekeren.
92. Proximus haalt aan dat deze techniekers niet in staat zijn om het exacte SNA type mee te geven in het "OLO-Tic" bericht, daar zij geen kennis hebben van de verschillende types. Dit zou een bijkomende opleiding vereisen. Het BIPT gaat daarom akkoord dat het SNA type niet moet meegegeven worden in het "OLO-Tic" bericht.
93. Het BIPT gaat evenwel niet akkoord met de stelling van Proximus dat de correctheid en volledigheid van de informatie in het "OLO-Tic" bericht niet kan gegarandeerd worden omdat het niet het beroep zou zijn van de techniekers om rapporten in te vullen. Volgens edpnet, zijn er wel degelijk techniekers die voldoende en juiste informatie toevoegen aan het "OLO-Tic" bericht en dient Proximus dus de juiste instructies mee te geven aan haar techniekers opdat deze allemaal op consequente wijze het "OLO-Tic" bericht vervolledigen⁴¹.
94. In zijn reactie op de consultatie laat Proximus verstaan dat een dergelijke verplichting wel degelijk een IT aanpassing noodzaakt omdat het opmerkingen veld van het "OLO-Tic" bericht, waarin de techniekers de uitgevoerde werken zouden kunnen omschrijven, geen verplicht veld is. Het is volgens Proximus niet werkbaar om te verwachten dat techniekers steeds en op volledige wijze een niet verplicht veld zouden invullen, waardoor dus een bijkomend verplicht veld zou moeten toegevoegd worden aan het "OLO-Tic" bericht. Door de verscheidenheid aan mogelijke situaties bij het uitvoeren van een SNA en om ondubbelzinnigheid te vermijden, kan deze structuur om gegevens in te geven complex zijn, wat uiteindelijk volgens Proximus leidt tot een significante IT aanpassing.
95. Het BIPT heeft al kenbaar gemaakt dat het een analyse zal maken of het éénmalige SNA tarief niet kan verrekend worden in het maandelijks huurtarief. Indien het BIPT dit zou beslissen, is er geen reden meer om deze verificatiestap nog uit te laten voeren door de techniekers. Dit onderwerp zal dan ook in het besluit aangaande de one-time fees op het kopernetwerk van Proximus verder worden behandeld.

Besluit van het BIPT

96. Het BIPT gaat akkoord dat het exacte SNA type niet moet doorgestuurd worden naar de begunstigde operator.
97. Proximus moet de definities van de verschillende SNA job codes toevoegen aan de MSO documentatie.

⁴¹ Zo heeft het BIPT meerdere "OLO-Tic" berichten ontvangen waar de techniker wel specifiek aangeeft of er al dan niet laswerken werden uitgevoerd (terwijl in de meerderheid van de gevallen hier geen melding over wordt gemaakt).

4.4. Herdefiniëring van de Basic Repair SLA

Probleemstelling

98. Edpnet meldt dat de herdefiniëring van de Basic Repair SLA een algemene verslechtering voor hen zal opleveren ten opzichte van de huidige definitie. De herdefiniëring zou enkel in het voordeel van Proximus zijn.

Analyse van het BIPT

99. In de huidige referentieaanbiedingen, maakt de Basic Repair SLA gebruik van relatieve timers om de deadlines te bepalen voor de verschillende SLA niveau's:

Minimum 90% of repair tickets should respect the following timer:

	Timer
Repair timer End-User line (to be respected by Proximus)	Before the end of the second half working day following the opening of ticket

Minimum 95% of repair tickets should respect the following timer:

	Timer
Repair timer End-User line (to be respected by Proximus)	Before the end of the fourth half working day following the opening of ticket

100. Het nieuwe IT systeem dat Proximus zal gebruiken voor de behandeling van repair tickets, ondersteunt het concept van relatieve timers niet. Proximus stelt daarom voor om de Basic Repair SLA te herdefiniëren naar absolute timers:

Minimum 90% of repair tickets should respect the following timer:

	Timer
Repair timer End-User line (to be respected by Proximus)	12:45 Working Hours following the opening of the repair case

Minimum 95% of repair tickets should respect the following timer:

	<i>Timer</i>
<i>Repair timer End-User line (to be respected by Proximus)</i>	<i>21:15 Working Hours following the opening of the repair case</i>

101. Edpnet meldt dat met deze nieuwe definitie, de Basic Repair SLA wordt gedegradeerd. Dit wordt gestaafd met 2 voorbeelden.
102. Het BIPT zal het nieuwe voorstel van Proximus enkel vergelijken met de huidige SLA⁴². Ten einde zo compleet mogelijk te zijn, worden 5 voorbeelden bestudeerd waarbij de 90% en 95% deadlines worden berekend aan de hand van de nieuwe definitie en de huidige definitie. Proximus hanteert werkuren van 8u tot 16u30.

Opening van het ticket	90% opgelost	95% opgelost
WDO 8h30	Nieuw: WD1 12h45	Nieuw: WD2 12h45
	Huidig: WD1 12h15	Huidig: WD2 12h15
Opening van het ticket	90% opgelost	95% opgelost
WDO 12h00	Nieuw: WD1 16h15	Nieuw: WD2 16h15
	Huidig: WD1 12h15	Huidig: WD2 12h15
Opening van het ticket	90% opgelost	95% opgelost
WDO 12h30	Nieuw: WD2 8h15	Nieuw: WD3 8h15
	Huidig: WD1 16h30	Huidig: WD2 16h30

⁴² Het is niet de bedoeling van het BIPT om op dit ogenblik de kwaliteit van de gehele dienstverlening van Proximus te gaan evalueren op basis van wat Proximus effectief presteert en in vergelijking met wat andere operatoren in binnen- en buitenland kunnen aanbieden.

Opening van het ticket	90% opgelost	95% opgelost
WDO 16h00	Nieuw: WD2 11h45	Nieuw: WD3 11h45
	Huidig: WD1 16h30	Huidig: WD2 16h30
Opening van het ticket	90% opgelost	95% opgelost
WDO 17h30	Nieuw: WD2 12h15	Nieuw: WD3 12h15
	Huidig: WD2 12h15	Huidig: WD3 12h15

103. Deze 5 voorbeelden tonen aan dat in 4 van de 5 gevallen de deadlines worden verschoven in het voordeel van Proximus. Enkel in het laatste voorbeeld is er geen verschil tussen de nieuwe en huidige definitie.
104. Het openen van een ticket om 16h00 is het meest nadelige voorbeeld, waarbij Proximus met de nieuwe definitie bijna een halve dag meer tijd krijgt om te voldoen aan haar SLA verplichtingen.
105. Dit effect wordt veroorzaakt doordat in de huidige definitie, er geen verschil is qua deadline indien het repair ticket in dezelfde halve werkdag wordt geopend. Een repair ticket geopend om 08h05 of om 12h05 zal steeds dezelfde SLA deadline hebben in de huidige definitie, zelfs als de openingstijd van de ticketten 4 uur verschillen. Dit is niet meer het geval in de nieuwe definitie, waar dit verschil wel degelijk in rekening wordt genomen in de bepaling van de SLA deadline.
106. Het BIPT is evenwel akkoord met het concept om absolute timers te gebruiken in de definitie van de Basic Repair SLA, doch lijkt het onredelijk dat dit gepaard gaat met een significante impact die op het eerste zicht niet evenwichtig verdeeld wordt tussen de begunstigde operatoren en Proximus.
107. Het BIPT stelt daarom voor om de definitie van de Basic Repair SLA te herzien als volgt:

Minimaal 90% van reparatietickets moet de volgende timer respecteren:

	Timer
Reparatie timer van de eindgebruikerslijn (dient gerespecteerd te worden door Proximus)	10:45 werkuren na het openen van het reparatieticket

Minimaal 95% van reparatietickets moet de volgende timer respecteren:

	Timer
Reparatie timer van de eindgebruikerslijn (dient gerespecteerd te worden door Proximus)	19:15 werkuren na het openen van het reparatieticket

108. Deze definitie gaat uit van een absolute tijd van 1 werkdag + ¼ werkdag (afgerond op 15 minuten) voor de 90% deadline en een absolute tijd van 2 werkdagen + ¼ werkdag (afgerond op 15 minuten) voor de 95% deadline. Doordat nu gekozen wordt voor ¼ werkdag, gaat de definitie uit van een evenwichtige spreiding van de gewijzigde deadline.

109. Als deze herwerkte definitie wordt toegepast op bovenstaande voorbeelden, wordt het volgende resultaat bekomen:

Opening van het ticket	90% opgelost	95% opgelost
WDO 8h30	Nieuw: WD1 10h45	Nieuw: WD2 10h45
	Huidig: WD1 12h15	Huidig: WD2 12h15
Opening van het ticket	90% opgelost	95% opgelost
WDO 12h00	Nieuw: WD1 14h15	Nieuw: WD2 14h15
	Huidig: WD1 12h15	Huidig: WD2 12h15
Opening van het ticket	90% opgelost	95% opgelost
WDO 12h30	Nieuw: WD1 14h45	Nieuw: WD2 14h45
	Huidig: WD1 16h30	Huidig: WD2 16h30
Opening van het ticket	90% opgelost	95% opgelost
WDO 16h00	Nieuw: WD2 9h45	Nieuw: WD3 9h45
	Huidig: WD1 16h30	Huidig: WD2 16h30
Opening van het ticket	90% opgelost	95% opgelost
WDO 17h30	Nieuw: WD2 10h15	Nieuw: WD3 10h15

	Huidig: WD2 12h15	Huidig: WD3 12h15
--	-------------------	-------------------

110. Het veranderen van relatieve timers naar absolute timers zal in elk geval gepaard gaan met wijzigingen aan de deadlines, doordat deze twee systemen niet 100% met elkaar compatibel zijn. Als er dan toch verschillen moeten bestaan naar aanleiding van deze door Proximus aangebrachte omschakeling, dan lijkt het voor het BIPT redelijk dat deze een gelijkaardige impact hebben voor de SMP-operator en de alternatieve operatoren.⁴³
111. Het BIPT herhaalt dat het enkel het oude en het nieuwe systeem met elkaar heeft vergeleken en doet geen andere uitspraak over de werkelijke prestaties van Proximus in dit kader.

Besluit van het BIPT

112. Proximus moet de definitie van de Basic Repair SLA als volgt wijzigen:

Minimaal 90% van reparatietickets moet de volgende timer respecteren:

	Timer
Reparatie timer van de eindgebruikerslijn (dient gerespecteerd te worden door Proximus)	10:45 werkuren na het openen van het reparatieticket

Minimaal 95% van reparatietickets moet de volgende timer respecteren:

	Timer
Reparatie timer van de eindgebruikerslijn (dient gerespecteerd te worden door Proximus)	19:15 werkuren na het openen van het reparatieticket

⁴³ Het zou bovendien niet logisch zijn dat een heel nieuw wholesale bestelsysteem wordt geïmplementeerd dat toch ook in het voordeel zou moeten zijn van de wholesaleklanten van Proximus, maar wat uiteindelijk mogelijk is een slechtere dienstverlening met zich mee zou kunnen brengen door minder strikte SLA's.

Hoofdstuk 5. Besluit, Inwerkingtreding, beroepsmogelijkheden en handtekeningen

5.1. Besluit en inwerkingtreding

113. De Raad van het BIPT heeft op 25 maart 2020 dit besluit aangenomen. Dit besluit bepaalt de aanpassingen die Proximus moet aanbrengen aan zijn referentieaanbiedingen voor ontbundelde en bitstream toegang tot het kopernetwerk.
114. Het BIPT vraagt aan Proximus, overeenkomstig artikel 59, § 6 van de wet van 13 juni 2005, om de aangepaste versie van zijn voorstel te sturen binnen 30 dagen na de publicatie van dit besluit.
115. Dit besluit van het BIPT treedt in werking op de eerste dag van de maand die volgt op de publicatie van dit besluit. Indien bepaalde wijzigingen een IT implementatie noodzakelijk maken, moet deze implementatie binnen zes maanden na publicatie van dit besluit plaatsvinden zodat de alternatieve operatoren binnen dezelfde termijn effectief gebruik kunnen maken van deze systemen.
116. Tenslotte wil het BIPT Proximus eraan herinneren dat, overeenkomstig artikel 59, § 5, van de wet van 13 juni 2005, het BIPT het referentieaanbod te allen tijde moet kunnen wijzigen om rekening te houden met de ontwikkeling van de aanbiedingen van Proximus en de verzoeken van de begunstigden.

5.2. Beroepsmogelijkheden

117. Overeenkomstig artikel 2, § 1, van de wet van 17 januari 2003 betreffende de rechtsmiddelen en de geschillenbehandeling naar aanleiding van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector hebt u de mogelijkheid om tegen dit besluit beroep in te stellen bij het Marktenhof, Poelaertplein 1, B-1000 Brussel. Het beroep wordt, op straffe van nietigheid die ambtshalve wordt uitgesproken, ingesteld door middel van een ondertekend verzoekschrift dat wordt ingediend ter griffie van het hof van beroep van Brussel binnen een termijn van zestig dagen na de kennisgeving van het besluit of bij gebreke aan een kennisgeving, na de publicatie van het besluit of bij gebreke aan een publicatie, na de kennisname van het besluit.

118. 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.

5.3. Ondertekening

Axel Desmedt
lid van de Raad

Jack Hamande
lid van de Raad

Luc Vanfleteren
lid van de Raad

Michel Van Bellinghen
voorzitter van de Raad