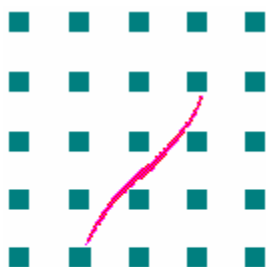


DÉCISION DE L'IBPT CONCERNANT L'OFFRE DE RÉFÉRENCE DE BELGACOM POUR L'ACCÈS DÉGROUPE À LA BOUCLE LOCALE

version 2004

Annex G3 – Improved Service Level Agreement



I B P T

INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TELECOMMUNICATIONS

Décidé par le Conseil le 26 octobre 2004

Tél. 02 226 88 88

IBPT - Tour Astro - Avenue de l'Astronomie 14, boîte 21 - 1210 Bruxelles

Fax: 02 226 88 77

<http://www.ibpt.be>

page blanche

TABLE DES MATIERES

CHAPITRE 1ER. INTRODUCTION	2
1. HISTORIQUE.....	2
2. OBJET DE LA PRÉSENTE DECISION	2
3. ADAPTATION DE L'OFFRE DE RÉFÉRENCE A LA PRÉSENTE DECISION	2
CHAPITRE 2. MODIFICATIONS A APPORTER AU DOCUMENT ANNEX G3 DE BRUO 2004.....	3
1. MOTIVATION DE LA MODIFICATION IMPOSÉE.....	3
2. CADRE REGLEMENTAIRE	3
3. MODIFICATION A OPERER.	7
3.1. <i>Modifications aux textes des documents</i>	7
3.2. <i>Modifications quant aux pricing</i>	31

CHAPITRE 1ER. INTRODUCTION

1. HISTORIQUE

En date du 23 décembre 2003, le Conseil de l'Institut a pris une décision concernant l'offre de référence de Belgacom pour l'accès dégroupé à la boucle locale - version 2004.

Aux point 5 du chapitre 9 de la précitée Décision, il est annoncé que le document "Annex G3 Improved Service Level Agreement " sera traité dans une décision ultérieure. La présente décision concerne cet aspect.

2. OBJET DE LA PRÉSENTE DECISION

2.1. L'objet de la présente décision est le document "Annex G3 Improved Service Level Agreement " version 1.0. du 15/09/2003 en ce qui concerne ses aspects qualitatifs et quantitatifs.

2.2. La raison d'être de la présente décision est de fixer ces aspects qualitatifs et quantitatifs tenant compte de la proposition faite par Belgacom et citée dans la décision du 23 décembre 2003, et tenant compte également d'une part avec les contributions et estimations reçues de divers (le cas échéant candidats) bénéficiaires, et d'autre part avec les contributions de deux consultants ayant reçu mission de contribuer à l'étude de l'Institut de manière indépendante.

3. ADAPTATION DE L'OFFRE DE RÉFÉRENCE A LA PRÉSENTE DECISION

3.1. Deze beslissing is, overeenkomstig de toepasselijke wettelijke bepalingen, bindend voor Belgacom.

3.2. Het document Annex G3 van BRUO 2004 moet integraal aangepast worden aan de bepalingen van deze beslissing. Deze aanpassingen moeten gebeuren ten laatste 10 werkdagen na de publicatie van deze beslissing, tenzij anders wordt bepaald. Uiterlijk 10 werkdagen na de publicatie van deze beslissing bezorgt Belgacom een herzien document Annex G 3 van BRUO 2004 aan het Instituut.

Ten laatste een maand na de publicatie van deze beslissing, dient Belgacom een versie van het document Annex G 3 van BRUO 2004 te publiceren die integraal zijn aangepast aan de bepalingen van deze beslissing.

In ieder geval moet een begunstigde niet wachten op de publicatie van de aan deze beslissing aangepaste versie van het document Annex G 3 van BRUO 2004. Hij heeft uiteraard de mogelijkheid om deze beslissing naast de nog niet aangepaste versie te leggen om zo te komen tot het aanbod waar hij recht op heeft.

CHAPITRE 2. MODIFICATIONS A APPORTER AU DOCUMENT ANNEX G3 DE BRUO 2004.

1. MOTIVATION DE LA MODIFICATION IMPOSÉE

La proposition de Belgacom en ce qui concerne le document Annex G3 dans BRUO 2004 implique deux sortes de modifications par rapport au cadre BRUO 2003. La première sorte consiste en une série de modifications textuelles et chiffrées et la seconde sorte consiste en l'inclusion de l'aspect "shared pair" en vue de créer une proposition de document unique "raw copper" et "shared pair".

En ce qui concerne les modifications proposées en première sorte par Belgacom, l'Institut prend la peine de les traiter au cas par cas en motivant le fait que, pour la plupart des cas, la modification proposée par Belgacom est rejetée pour revenir vers le texte déjà existant dans le cadre BRUO 2003. Il est en effet plus simple et plus transparent de revenir à un texte stable existant déjà approuvé par l'Institut (à savoir le texte de l'annex G3 de BRUO 2003, dans sa version 1.9. du 17 mars 2003) et d'y apporter, du chef de l'Institut, des impositions motivées de modifications, y compris dans certains cas des modifications proposées par Belgacom. La proposition de Belgacom de modification de seconde sorte est d'ailleurs un bon exemple de telle modification à retenir, du moins dans son principe. En effet, l'Institut est favorable à l'inclusion de l'aspect "shared pair" en vue de créer un document unique "raw copper" et "shared pair".

2. CADRE REGLEMENTAIRE

L'article 3.1. du Règlement (CE) N° 2887/2000 du Parlement européen et du Conseil du 18 décembre 2000 relatif au dégroupage de l'accès à la boucle locale stipule qu'il incombe à Belgacom de mettre à jour régulièrement son offre de référence.

L'article 4.2.a) du Règlement permet à l'IBPT d'imposer des modifications de l'offre de référence, lorsque ces modifications sont justifiées.

L'article 4.3 du Règlement permet à l'IBPT d'intervenir de sa propre initiative, lorsque cela se justifie, pour assurer la non-discrimination, une concurrence équitable ainsi que l'efficacité économique et le plus grand bénéfice pour les utilisateurs.

L'article 108bis de la Loi du 21 mars 1991 permet à l'IBPT de prendre les mesures nécessaires pour assurer une concurrence réelle sur le marché de l'accès dégroupé à la boucle locale.

Comme décrit dans la décision précitée du 23 décembre 2003, l'Institut a procédé à une consultation publique concernant le sujet.

Pour répondre aux exigences d'information de l'article 19, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges, le Conseil de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications a publié la présente

décision (dans une version "projet") en date du 16 juillet 2004 et a invité les personnes directement et personnellement concernées par celui-ci à faire valoir leur point de vue.

En ce qui concerne les Bénéficiaires, quatre réactions ont été reçues. Trois réactions applaudissent de manière générale le projet de décision au vu de la demande du marché en matière de la définition d'un timer précis unique et en matière de la non distinction entre la notion de connection trouble et de cable trouble. Les réactions concernant des points précis du projet de décision ont été intégrées dans ces points précis avec motivation de l'Institut, le cas échéant. Les autres réactions peuvent être synthétisées comme suit :

- Un Bénéficiaire propose que Belgacom opère des mesures lors de la mise en service des lignes dégroupées, et en communique les résultats au Bénéficiaire. Ces mesures pourraient dès lors servir de base de comparaison lors de mesures opérées à l'occasion d'une plainte. L'Institut n'y est pas opposé mais y donnera suite, le cas échéant, dans le cadre de BRUO 2005.
- Un Bénéficiaire proteste quelque peu sur le fait que Belgacom, lors de la fixation du tarif récurrent, reçoit une marge supérieure à celle strictement nécessaire. Ce Bénéficiaire insiste sur l'importance que ce tarif récurrent soit fixé sur une base d'orientation stricte sur les coûts. L'Institut répond que l'orientation sur les coûts permet une marge raisonnable.
- Un Bénéficiaire remarque que certaines conditions, qu'il détaille, du projet de décision BRUO ISLA 2004 sont moins restrictives que celles du projet de décision BROBA ISLA 2004. L'Institut répond que la plupart de ces remarques ont été prises en compte dans la présente décision et ont été intégrées dans ces points précis avec motivation de l'Institut, le cas échéant.

En ce qui concerne Belgacom, Belgacom a donné une réaction en protestant que le projet de décision ait été publié en consultation publique sans avoir été discuté de manière contradictoire avec Belgacom, alors que deux consultants et l'Institut ont tenu des réunions biltatérales avec Belgacom avant la rédaction de ce projet de décision. A cela l'Institut répond que ce projet de décision tient compte des rapports des deux consultants et donc aussi des réunions bilatérales tenues. D'autre part, le but de rédaction d'un projet de décision est de pouvoir tenir une consultation au sens de l'article 19, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges et que dans ce cadre Belgacom a eu et saisi l'opportunité de réagir in extenso.

Belgacom proteste également que le projet de décision impose peu d'obligations au niveau des Bénéficiaires. L'Institut répond à cela que le but d'une décision sur une offre de référence à publier telle que BRUO est d'imposer des obligations à Belgacom dans un cadre motivé par l'Institut.

Belgacom proteste de n'avoir pu avoir accès que de manière limitée au rapport des consultants de l'Institut ainsi qu'au dossier de l'Institut. L'Institut répond que Belgacom a eu accès à ce dossier et à ces rapports dans les limites de confidentialité fixées par la loi.

Par ailleurs, les réactions de Belgacom concernant des points précis du projet de décision ont été intégrées ou contre-argumentées dans ces points précis avec motivation de l'Institut, le cas échéant.

En ce qui concerne le point 3.1.1., Belgacom proteste des observations et compte rendu faites par l'Institut en ce qui concerne les lignes louées, mais ne dément pas ces observations et compte rendu en précisant les termes exacts que l'Institut aurait du, selon Belgacom, mentionner. Belgacom mentionne simplement qu'elle considère que l'Institut sort de sa réserve. A cela, l'Institut répond qu'il a un devoir d'objectivité et que Belgacom ne conteste pas cette objectivité. Dans le cadre de la présente décision, l'Institut a décidé que le marché a droit à cette information dans un cadre de non discrimination et d'objectivisation du cadre de travail.

En ce qui concerne la responsabilisation du risque, Belgacom objecte que l'Institut met tous les risques sur Belgacom. A cela l'Institut répond que ceci n'est pas exact vu que les Bénéficiaires prennent, de manière obligée, des risques en faisant dépendre les services qu'ils offrent à leurs clients de prestations externes sur lesquelles ils n'ont pas de contrôle direct,

L'Institut considère que Belgacom n'apporte aucun élément nouveau par rapport à la motivation déjà exposée par l'Institut dans le projet de décision soumis à la consultation publique du 16 juillet 2004.

En ce qui concerne le point 3.2. "Modifications quant au pricing", Belgacom développe des observations concernant les points suivants :

Remarque préliminaire :

Belgacom proteste quant à la modifications des timers et quant au fait que l'Institut, selon Belgacom, n'inclut aucun coût supplémentaire lié aux nouvelles exigences de qualité de service. Belgacom ajoute qu'une telle analyse de coûts ne saurait être faite que par Belgacom. L'Institut répond que les timers ont été adaptés par l'Institut de manière motivée et que Belgacom ne donne aucun détail quant aux discutables données techniques citées de manière générale par Belgacom. Ceci est également le cas en ce qui concerne le coût supplémentaire, que Belgacom cite sans le préciser ni le chiffrer. De plus, l'Institut rappelle que sa mission est, entre autres, de veiller à une orientation sur les coûts. Ceci a été fait de manière professionnelle et motivée sans que Belgacom ne prenne la peine de détailler et de chiffrer ses griefs.

Repair intervention time :

Belgacom considère que le principe lié à la prise en compte exclusive des temps de réparation incrémentaux par rapport au basic SLA est trop limitatif. Selon Belgacom cela exclut les coûts supplémentaires liés aux timers plus courts tels que la priorisation des équipes et l'utilisation de ressources redondantes. Belgacom estime donc les suppléments trop faibles. L'Institut remarque que Belgacom ne donne pas de contre proposition et ne conteste pas le principe de base utilisé par l'Institut. L'Institut considère que Belgacom n'apporte aucun élément nouveau par rapport à la motivation déjà exposée par l'Institut dans le projet de décision soumis à la consultation publique du 16 juillet 2004.

Hourly Manpower costs :

Belgacom mentionne se poser des questions quant aux hourly manpower cost utilisés par l'Institut. Vérification faite, l'Institut répond que Belgacom peut être rassuré quant à l'exactitude des hourly manpower cost utilisés par l'Institut dans son projet de décision soumis à consultation publique le 16 juillet 2004, qui sont les hourly manpower cost utilisés et décidés dans le cadre de BRIO 2004, comme mentionné par l'Institut. Les chiffres donnés par Belgacom sont en fait les

propositions de Belgacom et non les chiffres retenus et décidés par l'Institut.

Number of ISLA lines :

Belgacom mentionne ne pas être en ligne avec le volume moyen de 12000 lignes en ISLA comme présenté par l'Institut. Belgacom prétend que le marché potentiel doit se limiter au marché professionnel. L'Institut remarque que Belgacom ne cite pas de chiffres alors que le calcul de l'Institut est chiffré et motivé. L'Institut considère que Belgacom n'apporte aucun élément nouveau par rapport à la motivation déjà exposée par l'Institut dans le projet de décision soumis à la consultation publique du 16 juillet 2004.

Inclusion in the pricing of the cost of compensations :

Belgacom observe que selon Belgacom l'équation suivante est valable :
 $\text{cost of SLA} = \text{operationnal costs} + \text{compensations costs}$. A cela l'Institut répond que les compensations ne sont pas un coût pour Belgacom mais une pénalité en cas de non respect du contrat qui lie Belgacom à son Bénéficiaire. Dans le cas, normal quant à l'attente du Bénéficiaire, où Belgacom respecte son contrat, aucune pénalité n'est due par Belgacom et le problème mentionné par Belgacom n'est pas existant. Au cas où Belgacom ne respecterait pas son contrat, il est normal que le Bénéficiaire ait droit à des compensations, sans que ce Bénéficiaire ne doive payer pour ces compensations qui ne sont dues par Belgacom que parce que Belgacom ne respecte pas son contrat. L'Institut précise qu'un ISLA (un SLA aussi par ailleurs) n'est pas un contrat d'assurance où les risques financiers sont mutualisés et donc, in fine, payés par les Bénéficiaires. Un ISLA (un SLA aussi par ailleurs) est un contrat que Belgacom doit respecter et les compensations en sont une motivation financière pour inciter Belgacom à respecter ce contrat dans un contexte d'offre de référence contraignant pour Belgacom.
Deze aansporing zou ieder nut verliezen wanneer het niet voldoet aan de opgelegde voorwaarden door Belgacom aan deze laatste financieel niet nadelig zou zijn aangezien, in voorkomend geval, Belgacom de te betalen compensatie kan putten uit de bijdragen van de begunstigten.
De begunstigde zou in de paradoxale situatie terechtkomen dat de compensatie die hem wordt tegekend, door hemzelf in een eerdere faze werd betaald in de vorm van een "compensation cost".
Tenslotte ziet het Instituut niet in hoe Belgacom, op wie terzake een verlichting tot kostenoriëntering rust, een louter hypothetische kost (die bovendien gebaseerd is op eigen tekortkomingen) in rekening zou kunnen brengen.

Permanentie dienst et probleemanalyse (page 24 et 25 du projet de décision) :

Belgacom observe que dans le cadre des tickets ouverts pendant les heures de service aucun coût lié à un service de permanence n'a été pris en compte. A cela l'Institut répond qu'un service de permanence n'est nécessaire qu'en dehors des heures de service (pour lequel Belgacom mentionne lui même que l'Institut en a tenu compte dans les coûts). En effet, pendant les heures de services, le service, où les tickets de repair (ce dont il s'agit dans le cadre ici) sont ouverts et traités, est un service qui existe de manière naturelle vu que le service doit être rendu, par définition puisqu'il s'agit d'une période "pendant les heures de service". Selon cette logique, non contestée par Belgacom puisque Belgacom n'a jamais contesté le coût même du basic SLA, le coût de ce service est donc déjà couvert par le basic SLA. Bien entendu, Belgacom, dans le cadre d'une rationalisation de son organisation, a le droit de créer un service "dit" de permanence pendant les heures de

service, en lieu et place du service où le repair ticket sont ouverts dans le cadre du basic SLA mais il s'agit alors d'un simple transfert de coût dont l'Institut ne peut tenir compte en vue d'éviter un double comptage évident.

Marge supplémentaire présentée par l'Institut dans le point 3.1.2. du projet de décision :

Belgacom observe que l'Institut, dans le point 3.1.2. du projet de décision, motive la non prise en compte d'une ventilation sous forme de pourcentage par le fait qu'il opte pour une plus grande marge dans la détermination du prix eu égard au risque pris par Belgacom d'un timer unique de 4 heures. Selon Belgacom aucune marge ou rémunération supplémentaire n'est prise en compte dans le prix ISLA, et selon Belgacom le coût qui devrait être pris en compte par l'Institut devrait être constitué d'une estimation des compensations payables par Belgacom sur base des réclamations des Bénéficiaires. A cela l'Institut répond que dans le calcul du prix l'Institut a été très conservateur dans ses différents calculs et estimations. L'Institut rappelle que le repair intervention rate de 2% est une valeur extrêmement conservatrice, que dans le temps d'intervention et de truck roll les 65 % proposés par Belgacom ont été acceptés, que les coûts IT proposés par Belgacom ont été repris intégralement ainsi que le coût du service de garde. De plus, quant au coût qui devrait selon Belgacom être constitué d'une estimation des compensations, verwijst het Instituut naar zijn hierboven ingenomen standpunt. Un ISLA (un SLA aussi par ailleurs) n'est pas un contrat d'assurance où les risques financiers sont mutualisés et donc, in fine, payés par les Bénéficiaires. Un ISLA (un SLA aussi par ailleurs) est un contrat que Belgacom doit respecter et les compensations en sont une motivation financière pour inciter Belgacom à respecter ce contrat dans un contexte d'offre de référence contraignant pour Belgacom.

3. MODIFICATIONS A OPERER.

3.1. Modifications aux textes des documents

En ce qui concerne le document "Annex G3 Improved Service Level Agreement " version 1.0. du 15/09/2003, les éléments suivants sont d'application :

En général, lorsque les mots "end user" sont rencontrés, ils sont à remplacer par le mot "user". En effet, dans le cadre BRUO, la notion de "user" est applicable, d'une manière incontestée par Belgacom.

En particulier, les éléments de modifications suivantes sont d'application :

<u>Nr.</u>	<u>Page, Point, sous-point et paragraphe</u>	<u>Modifications à apporter</u>	<u>Motivation</u>
-------------------	---	--	--------------------------

	<u>(le cas échéant) (du document dans sa version "track change")</u>		
1.	Page 4 point 1	<p>La phrase "These repair services are only VAT number." est à supprimer.</p> <p>Une phrase est à ajouter in fine de ce point 1 : "These repair services are limited to a number of 3000 unbundled lines per Beneficiary and to a number of 12000 unbundled lines in total. When these numbers (minus 20 %) are reached, Belgacom will inform BIPT. In case of the absence of this information given to BIPT by Belgacom, these numbers are not valid anymore and cease to exist. "</p>	<p>En effet, l'Institut considère qu'il est abusif, et non réglementaire par ailleurs, de limiter l'accès au ISLA comme le propose Belgacom. La limitation de cet accès est un choix commercial qui s'opère du chef du Bénéficiaire et non du chef de Belgacom en lieu et place de ce Bénéficiaire.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom mentionne qu'il est impératif pour Belgacom de limiter le nombre de clients ISLA BRUO mais qu'il n'est pas indispensable que ceci se fasse via l'imposition de l'existence d'un n° de TVA, dont acte par l'Institut. Ceci peut également se faire via un nombre d'ISLA maximum. L'Institut fixe donc ce nombre maximum à un nombre raisonnable au vu du nombre actuel de paires dégroupées en service, et invite Belgacom à informer l'Institut lorsque ces limites sont atteintes (à -20 %) en vue de donner à l'Institut l'opportunité de décider ce qu'il y a lieu de définir comme évolution .</p>
2.	Page 4 point 2 sous-point 3	Après "website" il y a lieu d'ajouter ", as an annex to the basic SLA's"	<p>En effet, il y a lieu de préciser le cadre réglementaire dans lequel se place cette "escalation procedure".</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom n'a pas de commentaire.</p>
3.	Page 4 point 2 sous-point 3	La phrase "Escalation is been passed." est à supprimer.	<p>En effet, il n'y a pas de différence à prévoir par rapport au basic SLA et le point 1 précise clairement le cadre où le basic SLA reste applicable.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom émet des réserves quant à la suppression de cette phrase. L'Institut estime cependant qu'une procédure d'escalation doit être possible avant l'expiration des timers concernés vu que le but d'une escalation est justement, entre autres,</p>

			de pouvoir lancer un signal d'alarme en vue de respecter un timer dans un cas considéré comme important par le Bénéficiaire.
4.	Page 4 point 2 sous-point 5	Les mots "or other cause(s)of the parties" sont à compléter par ", these other causes being duly agreed as such by the other party"	<p>En effet, ces mots sont beaucoup trop vagues et ouvrent la porte à une éventuelle interprétation abusive non contestable par l'autre partie. Il importe par conséquent de veiller à une contestabilité par l'autre partie en présence. Par exemple, un problème sur un câble n'est pas à considérer obligatoirement comme une "force majeure" et ne peut l'être que si l'autre partie (la plupart du temps le Bénéficiaire) accepte de le considérer comme "force majeure".</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom a souhaité préciser que la notion d' « agreed by the other party » a trait au « other causes », ce que l'Institut a donc opéré.</p>
5.	Page 5 point 3 sous-point 7	Les deux dernières phrases "Belgacom will fault. On Raw ends." sont à supprimer.	<p>Cette phrase n'a aucune valeur ajoutée par rapport aux obligations de Belgacom qui sont décrites dans le présent document.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom se montre d'accord avec l'absence de valeur ajoutée.</p>
6.	Page 5 point 3.1. 1er bullet	Après le mot "helpdesk officer", les mots "or an e-tool" sont à ajouter.	<p>En effet, il y a lieu de prévoir aussi une introduction automatisée de tickets, sans intervention humaine du chef de Belgacom.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom n'a pas de commentaire.</p>
7.	Page 5 point 3.1. 3e bullet	Le mot "technical" est à supprimer.	<p>En effet, il ne s'agit pas d'une clôture technique mais d'une clôture telle que définie au point 4 sous-point 12. Et donc après que le "feedback" a été donné au Bénéficiaire par Belgacom.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom n'a pas de commentaire.</p>
8.	Page 5 point 3.1. 3e bullet	Après "reestablished" il y a lieu d'ajouter " after feedback (including detailed description of the issue or the issue intervention) has been given by Belgacom to the Beneficiary and after Beneficiary has agreed on the closure of the ticket".	<p>En effet, il s'agit d'être cohérent avec point 4 sous-point 12.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, il est apparu opportun, suite à la contribution d'un bénéficiaire, de préciser que le Bénéficiaire doit</p>

			<p>donner son accord avant la fermeture du ticket. Ceci est normal et opportun dans un cadre où ce Bénéficiaire doit pouvoir donner son veto en cas de fermeture illicite de ticket par Belgacom.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom n'a pas de commentaire.</p>
9.	Page 5 point 3.1. 4e bullet	<p>Le mot "lost" est à remplacer par "during which the timer is stopped".</p> <p>Après "to Belgacom" il y a lieu d'ajouter "or one of its subcontractors or suppliers".</p> <p>Les mots ", performance of, etc" sont à supprimer.</p>	<p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, il est apparu opportun, suite à la contribution d'un bénéficiaire, de préciser ce terme "lost" en le remplaçant par une phrase plus précise.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, il est apparu opportun, suite à la contribution d'un bénéficiaire, de préciser que Belgacom est aussi responsable vis à vis du Bénéficiaire des retards dus à des sous-contractants ou fournisseurs de Belgacom. En effet, Belgacom est lié par contrat à ces sous-contractants ou fournisseurs et le Bénéficiaire n'a aucun moyen d'agir sur ces sous-contractants ou fournisseurs de Belgacom.</p> <p>En effet, les "line measurements" sont une option et non une obligation.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom insiste sur l'existence de ces mesures. L'Institut répond qu'en l'absence de résultats de mesure, le timer ad hoc (sauf en cas de shared pair, de manière motivée par l'Institut) est additionné d'une heure et donc que Belgacom a été entendu quant à ce point.</p>
10.	Page 5 point 3.1. 8e bullet	<p>Le mot "4:30" est à remplacer par "5:30".</p> <p>Le second mot "and" est à supprimer.</p>	<p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, il est apparu opportun, suite à la contribution d'un bénéficiaire, de préciser que working hours se terminent à 5:30, pour être en ligne avec les propres offres retail ISLA et SLA de Belgacom.</p> <p>Evidence de double emploi.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom n'a pas de commentaire.</p>

11.	Page 6 point 3.2. sous-point 8 1er ?	<p>Le texte supprimé est à rétablir dans sa version originale de BRUO 2003 sauf : *</p> <p>le premier et second mot "timers" sont à changer en "timer",</p> <p>** les mots "valid in casetrouble"" sont à supprimer,</p> <p>*** le mot "are" est à changer en "is",</p> <p>**** les mots "the other timers remaining unchanged" sont à supprimer.</p> <p>***** De plus il y a lieu d'ajouter "The increasing time of one hour, if any, is only valid for Raw copper lines, as for shared pair, Belgacom has its own measurements available."</p> <p>De plus il y a lieu d'ajouter un bullet avec le texte suivant : "The Beneficiary reports by phone (0800 93 122), fax (02 540 46 69) or e-mail (080093122@belgacom.be) to a unique point of entry : the BRUO ISLA Desk."</p> <p>Il y a lieu d'ajouter un bullet avec le texte suivant : "The repair timer will start after the validation of the information provided. Validation will consist of a check of the completeness of the Trouble Ticket which will be considered complete when the information according to administrative info and diagnosis is given. A complete ticket is a valid ticket."</p>	<p>Ceci est nécessaire vu les modifications imposées par la présente décision en ce qui concerne le point 4. Il y a donc nécessité de cohérence. De plus, comme expliqué ci-avant, l'Institut veille à garder le cadre BRUO 2003, sauf modifications motivées par l'Institut. Dans le cas présent, l'Institut refuse la proposition de Belgacom d'imposer un cadre strict de mesures à opérer par le Bénéficiaire, et opte pour une liberté de négociation équilibrée entre Belgacom et le Bénéficiaire, comme cela est le cas dans le cadre BRUO 2003.</p> <p>Dans le cas "shared pair" la problématique de mesures se pose en termes non critiques, non susceptible de justifier l'heure supplémentaire mentionnée, vu que Belgacom dispose de ses propres moyens immédiats de mesures.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom insiste sur l'existence de ces mesures. L'Institut répond qu'en l'absence de résultats de mesure, le timer ad hoc (sauf en cas de shared pair, de manière motivée par l'Institut) est additionné d'une heure et donc que Belgacom a été entendu quant à ce point.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, il est apparu opportun, suite à la contribution d'un bénéficiaire, de préciser les coordonnées exactes du BRUO ISLA Desk pour éviter tout malentendu.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, il est apparu opportun, suite à la contribution d'un bénéficiaire, de préciser la nature exacte du démarrage du repair timer. Il est clair que celui-ci démarre lorsque l'information minimale exigée par l'ISLA est donnée par le Bénéficiaire à Belgacom.</p>
12.	Page 6 point 3.2. sous-point 8 second ?	Le texte supprimé est à rétablir dans sa version originale de BRUO 2003.	Comme expliqué ci-avant, l'Institut veille à garder le cadre BRUO 2003, sauf modifications motivées par l'Institut. Dans le cas présent, l'Institut refuse la proposition de Belgacom

			<p>d'imposer un cadre strict de mesures à opérer par le Bénéficiaire, et opte pour une liberté de négociation équilibrée entre Belgacom et le Bénéficiaire, comme cela est le cas dans le cadre BRUO 2003.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom insiste sur l'existence de ces mesures. L'Institut répond qu'en l'absence de résultats de mesure, le timer ad hoc (sauf en cas de shared pair, de manière motivée par l'Institut) est additionné d'une heure et donc que Belgacom a été entendu quant à ce point.</p>
13.	Page 6 point 3.2. sous-point 8 4e bullet	Le texte "The repair timer trouble ticket." est à supprimer. Ce bullet est donc à supprimer.	<p>Comme expliqué ci-avant, l'Institut veille à garder le cadre BRUO 2003, sauf modifications motivées par l'Institut. Dans le cas présent, l'Institut refuse la proposition de Belgacom d'imposer un cadre strict de mesures à opérer par le Bénéficiaire, et opte pour une liberté de négociation équilibrée entre Belgacom et le Bénéficiaire, comme cela est le cas dans le cadre BRUO 2003.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom insiste sur l'existence de ces mesures. L'Institut répond qu'en l'absence de résultats de mesure, le timer ad hoc (sauf en cas de shared pair, de manière motivée par l'Institut) est additionné d'une heure et donc que Belgacom a été entendu quant à ce point.</p>
14.	Pages 6, 7 et 8 sous-point 9	Le texte du sous-point 9 (jusque et non compris le titre "the following administrative info template :") est à rétablir dans sa version originale de BRUO 2003.	<p>Comme expliqué ci-avant, l'Institut veille à garder le cadre BRUO 2003, sauf modifications motivées par l'Institut. Dans le cas présent, l'Institut refuse la proposition de Belgacom d'imposer un cadre strict de mesures à opérer par le Bénéficiaire, et opte pour une liberté de négociation équilibrée entre Belgacom et le Bénéficiaire, comme cela est le cas dans le cadre BRUO 2003.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom insiste sur l'existence de ces mesures. Belgacom fait une comparaison à cet égard avec l'expérience acquise dans le cadre BROBA. L'Institut répond qu'en</p>

			l'absence de résultats de mesure, le timer ad hoc (sauf en cas de shared pair, de manière motivée par l'Institut) est additionné d'une heure et donc que Belgacom a été entendu quant à ce point. De plus, le cadre BROBA est fort différent du cadre BRUO en terme de résultats de mesure éventuelles, que Belgacom a lui même proposé dans le cadre BRUO 2003.
15.	Page 8 titre "The following administrative info template :"	Ajouter au second bullet la mention "optional".	En effet, l'information fait double emploi avec le "circuit identity number", qui permet à Belgacom de déduire l'adresse recherchée. Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom s'est montrée d'accord avec ce point.
16.	Page 8 titre "The following administrative info template :"	Ajouter au troisième bullet la mention "optional".	En effet, l'information fait double emploi avec le "circuit identity number", qui permet à Belgacom de déduire le dial number. Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom s'est montrée d'accord avec ce point.
17.	Page 8 titre "The following administrative info template :"	Ajouter au cinquième bullet la mention "optional".	Cette information est non pertinente vu que cette information n'est pas de nature à modifier quoi que ce soit aux obligations de Belgacom dans le cadre du présent ISLA. Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom a proposé de mettre cette information en mode "optionnel", ce que l'Institut a suivi.
18.	Page 8 titre "Diagnose info Shared Pair lines :"	Le second bullet est à maintenir.	Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom a insisté sur le fait de l'importance de cette information et sur le fait que seul le Bénéficiaire est à même de la fournir. L'Institut a suivi Belgacom.
19.	Page 8 titre "Diagnose info Shared Pair lines :"	Le quatrième bullet est à supprimer.	En effet, ce qui compte c'est de savoir si le modem / router est sous tension ou pas. Que le computer soit sous tension ou pas sort du cadre de BRUO. Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom a insisté sur l'importance de cette information. L'Institut maintient cependant que ce qui compte c'est de savoir si le modem / router est sous tension ou pas.
20.	Page 8 titre "Diagnose	Dans le 6e bullet, le mot "end" est à supprimer.	En effet, dans le cadre BRUO, la notion de user est applicable, d'une

	info Shared Pair lines :"		manière incontestée par Belgacom. Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom n'a pas de commentaire.
21.	Page 9 titre "Diagnose info Raw Copper lines :"	Les trois premiers bullets sont à supprimer.	Comme expliqué ci-avant, l'Institut veille à garder le cadre BRUO 2003, sauf modifications motivées par l'Institut. Dans le cas présent, l'Institut refuse la proposition de Belgacom d'imposer un cadre strict de mesures à opérer par le Bénéficiaire, et opte pour une liberté de négociation équilibrée entre Belgacom et le Bénéficiaire, comme cela est le cas dans le cadre BRUO 2003. Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom insiste sur la nécessité de définir ces bullets comme obligatoires. L'Institut reste cependant de l'avis tel que cité ci-dessus.
22.	Page 9 titre "Diagnose info Raw Copper lines :"	Le 5e bullet est à maintenir.	Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom a insisté sur le fait de l'importance de cette information et sur le fait que seul le Bénéficiaire est à même de la fournir. L'Institut a suivi Belgacom.
23.	Page 9 titre "Diagnose info Raw Copper lines :"	Le 7e bullet est à supprimer.	En effet, ce qui compte c'est de savoir si le modem / router est sous tension ou pas. Que le computer soit sous tension ou pas sort du cadre de BRUO. Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom a insisté sur l'importance de cette information. L'Institut maintient cependant que ce qui compte c'est de savoir si le modem / router est sous tension ou pas.
24.	Page 9 titre "Diagnose info Raw Copper lines :"	Dans le 8e bullet, le mot "end" est à supprimer.	En effet, dans le cadre BRUO, la notion de user est applicable, d'une manière incontestée par Belgacom. Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom n'a pas de commentaire.
25.	Page 9 point 3.3. sous-point 10	Les mots "In any case, every request can if XML is not available." supprimés par Belgacom, sont à réintroduire dans ce sous-point, et à compléter par les mots "including changing users already connected."	En effet, il importe que le Bénéficiaire puisse avoir une possibilité alternative de request si le XML est inopérant à un certain moment, et il importe qu'un minimum de procédure soit existant pour mettre en ISLA des lignes déjà en service. A cet égard, Belgacom est prié de définir et de clarifier une procédure endéans les 20 jours ouvrables à dater

			<p>de la publication de la présente décision.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom s'est montré d'accord.</p>
26.	Page 9 point 3.4.	<p>In fine le texte suivant est à ajouter : "In case of quality problems and recurrent temporary disruption, when Beneficiary mention, for the time that mention is still confirmed by Beneficiary there is no impact on traffic, Belgacom shall in good faith cooperate with Beneficiary to find the cause of the problem. Every day, at least, a report of the findings and results of research about the causes are to be given by Belgacom. The Beneficiary mentions, in good faith, to Belgacom if a particular problem is related to "impact on traffic" or "no impact on traffic". Belgacom acts in accordance with that mention, with respect to the timers in case of "impact on traffic".</p>	<p>En effet, il sied de mettre une clause minimale engageant les responsabilités de Belgacom vis à vis du Bénéficiaire.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom s'est montrée d'accord avec la première phrase et non d'accord avec la seconde qui serait disproportionnée. L'Institut est cependant d'avis que cette seconde phrase est au contraire un strict minimum d'information à pourvoir par Belgacom dans le cadre d'un improved SLA où la réparation doit se faire le plus rapidement possible.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, il est apparu opportun, suite à la contribution d'un bénéficiaire, de préciser que c'est le bénéficiaire qui détermine s'il y a lieu de considérer le cas comme "impact on traffic" or "no impact on traffic".</p>
27.	Page 10 point 3.5.	<p>Le point 1 est à supprimer et les points restants sont à renuméroter.</p>	<p>Ce point est abusif car les cas cités ne sont pas contestables par le Bénéficiaire lorsque Belgacom appliquerait ces cas pour introduire un "stop clock". De plus, ces points sont présents, en essence acceptée par l'Institut, dans le point 4, où une donnée concrète est attendue du Bénéficiaire par Belgacom.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom insiste pour garder ce point, le cas échéant avec une notion de courriel à envoyer au SPOC du Bénéficiaire. L'Institut maintient cependant son avis déjà motivé ci-dessus. De plus, au point 29 de la présente décision, l'Institut fait remarquer qu'un stop clock peut aussi être accepté ex post par le Bénéficiaire, de bonne foi.</p>
28.	Page 10 point 3.5.	<p>Dans le 4e bullet, les mots "(except telephone)" sont à supprimer.</p>	<p>Ce point est abusif car le cas cité n'est pas contestable par le Bénéficiaire lorsque Belgacom appliquerait ce point pour introduire un "stop clock".</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet</p>

			<p>2004, Belgacom insiste pour garder ce point, le cas échéant avec une notion de courriel à envoyer au Bénéficiaire. L'Institut maintient cependant son avis déjà motivé ci-dessus. De plus, au point 29 de la présente décision, l'Institut fait remarquer qu'un stop clock peut aussi être accepté ex post par le Bénéficiaire, de bonne foi.</p>
29.	Page 10 point 3.5.	<p>Un 5e bullet est à ajouter : "Every stop-clock has to be mentioned to and agreed in good faith by Beneficiary, ex ante or ex post. Every stop clock may be checked by the Beneficiary; in this respect he may require the documentation he needs from Belgacom."</p>	<p>En effet, l'application d'une procédure "stop clock /freeze rule" doit être connue du Bénéficiaire, qui doit pouvoir se montrer d'accord, de bonne foi, avec son application. L'application unilatérale d'une telle procédure par Belgacom n'est pas acceptée par l'Institut. En effet, cette application unilatérale engendre un risque de confusion et de malentendu qu'il faut absolument éviter en de telles matières.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom affirme une impossibilité opérationnelle de demander et d'obtenir un accord pour chaque stop clock. L'Institut décide donc de définir un compromis où un stop clock peut être accepté ex post par le Bénéficiaire, le cas échéant, sur base de l'information documentée fournie par Belgacom sur chaque stop clock.</p>
30.	Page 11 point 4 sous-point 11	<p>Entre les mots "clock" et "Net" il faut ajouter un ".".</p>	<p>Evidence grammaticale.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom n'a pas de commentaire.</p>
31.	Page 11 point 4 sous-point 12	<p>Entre les mots "feedback" et "to the Beneficiary", il y a lieu d'ajouter "on the nature of the problem and on the estimated delay of repair".</p> <p>In fine, après les mots "by Belgacom to Beneficiary" il y a lieu d'ajouter les mots "and after Beneficiary has agreed in good faith about the closure of the ticket"</p>	<p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, il est apparu opportun, suite à la contribution d'un bénéficiaire, de préciser la nature exacte et raisonnable de ce feedback.</p> <p>En effet, l'application d'une procédure "closure" doit être connue du Bénéficiaire, qui doit pouvoir se montrer d'accord, de bonne foi, avec son application. L'application unilatérale d'une telle procédure par Belgacom n'est pas acceptée par l'Institut. En effet, cette application unilatérale engendre un risque de confusion et de malentendu qu'il faut absolument éviter en de telles</p>

			<p>matières.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom n'a pas de commentaire.</p>
32.	Page 11 point 4.1.1.	Ce numéro de point est à supprimer.	<p>En effet, voir plus loin, le point 4.1.2. est complètement à supprimer. Une nécessité de numérotation est donc inopportune.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom n'a pas de commentaire.</p>
33.	Page 11 point 4.1.1. sous-point 13	Les mots "repair done permanently non Belgacom originated" sont à remplacer par "closure".	<p>En effet, la fin d'un trouble ticket ("closure") est clairement définie au point 4 sous-point 12 et le mot "closure" est donc le plus approprié pour éviter tout malentendu.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom n'a pas de commentaire.</p>
34.	Page 11 point 4.1.1. sous-point 13	Les mots "(as indicated in point 3)", supprimés dans la proposition de Belgacom sont à garder dans le texte.	<p>En effet, pour éviter tout malentendu, la notion d'information doit être définie clairement.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom n'a pas de commentaire.</p>
35.	Page 11 point 4.1.1. sous-point 13	Après les mots "the repair process.", la phrase suivante "The timer will be unfrozen after Beneficiary has provided the necessary information. In all cases, Belgacom undertakes to do its best efforts to resolve all issues within the fixed resolution timer." est à ajouter.	<p>En effet, il est opportun de préciser qu'un timer "frozen" devient "unfrozen" après que la raison du "frozen" ait été levée.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom a proposé de remplacer le mot "extra" mentionné par l'Institut dans son projet de décision par les mots "the necessary". L'Institut estime cette proposition pertinente.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, il est apparu opportun, suite à la contribution d'un bénéficiaire, de préciser que Belgacom a le devoir de respecter le timer concerné.</p>
36.	Pages 11, 12 et 13	<p>A partir des mots "Connection trouble" jusqu'à la fin du sous-point 21 : tout est à supprimer sauf ce qui est cité expressément ci-après :</p> <p>* premier tableau repair timer avec exclusivement les mots "repair timer" (colonne de gauche) et les mots "100 % : 4 hours" (colonne de droite)</p>	<p>En ce qui concerne la non prise en compte par l'Institut de la différenciation proposée par Belgacom entre "connection trouble" et "cable trouble", l'Institut se réfère à la motivation donnée in extenso au point 3.1.1. ci-dessous.</p> <p>En ce qui concerne la non prise en</p>

		<p>** sous-point 15 dans sa version proposée par Belgacom</p> <p>*** sous-point 16 où les mots "in case of cableis involved" sont supprimés, et où le chiffre "4" est modifié en "1"</p> <p>**** sous-point 21 dans sa version proposée par Belgacom</p>	<p>compte d'une ventilation sous forme de pourcentage entre des troubles résolus en 4 heures, 8 heures et 16 heures, l'Institut se réfère à la motivation donnée in extenso au point 3.1.2. ci-dessous.</p> <p>En ce qui concerne la suppression des mots "if trouble ticket created during working hours (outside workings hours 4 hours is target only*)", l'Institut se base sur le fait que de toutes façons cette différence n'a aucune conséquence sur les repair time escalations telles que proposées par Belgacom qui ne mentionnent aucunement cette différence de traitement. Celle-ci est donc artificielle et non opportune.</p> <p>En ce qui concerne la non prise en compte d'une différenciation entre "shared pair" et "raw copper", l'Institut mentionne tout d'abord que comme expliqué ci-avant, l'Institut veille à garder le cadre BRUO 2003, sauf modifications motivées par l'Institut.</p> <p>Dans le cas présent, dans le cadre BRUO 2003 la notion de réparation en 4 heures était déjà présente dans les deux cas. Il n'y a donc pas lieu de les différencier. Par ailleurs, Belgacom a modifié entretemps son offre "Belgacom office" en ce sens que le temps de 4 heures stipulé auparavant est maintenant modifié en 6 heures. L'Institut estime cependant que ce fait ne peut être une source de changement pour le présent ISLA vu l'existence précédente non contestée par Belgacom d'une offre Belgacom Office qui a servi d'exemple et de référence pour BRUO 2003. En termes de SLA et de ISLA, il est important d'observer une progression de performance, ou à tout le moins un status quo au lieu d'une régression dommageable aux utilisateurs. De plus, dans un cadre de non-discrimination et de concurrence équitable sur un marché professionnel, cette disposition est nécessaire et opportune.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, il est apparu opportun, suite à la contribution d'un bénéficiaire, en ce</p>
--	--	--	---

			<p>qui concerne le sous point 16 que des feedback successifs doivent être horaires dans un but d'efficacité d'information du chef du Bénéficiaire.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom a contesté le fait d'un timer non différencié entre shared pair et raw copper, le fait d'un timer unique de 4 heures et le fait de la non différenciation entre "connection trouble" et "cable trouble". L'Institut estime cependant que la motivation développée par l'Institut ci-dessus est telle qu'il n'est pas opportun d'y revenir suite aux observations de Belgacom, par ailleurs déjà connues de l'Institut.</p>
37.	Page 14 point 4.1.2.	Ce point est à supprimer dans son entièreté	<p>Double emploi avec le basic SLA, en application de la pénultième phrase du point 1 sous-point 1 du présent ISLA.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom insiste pour que ce point soit mentionné dans le document ISLA, mais n'en conteste pas le double emploi mentionné par l'Institut. Dès lors, l'Institut ne voit pas de raison de changer de décision suite à la remarque de Belgacom.</p>
38.	Page 14 point 5 sous-point 24	Dans la formule "tc" est à remplacer par "Tc".	<p>Evidence de correction de symbole utilisé dans la formule utilisée, qui sans la correction, devient incompréhensible.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom n'a pas de commentaire.</p>
39.	Page 14 point 5 sous-point 24	Entre les mots "committed to" et ""user", le mot "end" est à supprimer.	<p>En effet, dans le cadre BRUO, la notion de user est applicable, d'une manière incontestée par Belgacom.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom n'a pas de commentaire.</p>
40.	Page 14 point 5 sous-point 24	Entre le mot "user" et les mots "and Ti" les mots "(24/24 7/7)" sont à ajouter.	<p>En effet, dans le cas du ISLA une permanence de service sert de référence à une notion d'availability.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom n'a pas de commentaire.</p>
41.	Page 14 point 5 sous-point 24	Il y a lieu de remplacer les mots "from a Beneficiary" par "BRUO / BROBA".	<p>La notion d'availability augmente en fonction de l'expérience de Belgacom, selon la proposition de Belgacom.</p>

			<p>Mais, le nombre de lignes est à prendre en totalité et non par Bénéficiaire, vu que cette expérience est globale et non spécialisée par Bénéficiaire.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom conteste l'association de lignes BRUO et BROBA et l'élargissement de la notion d'availability à toutes les lignes. L'Institut remarque que Belgacom ne conteste pas que cette notion d'availability augmente en fonction de l'expérience de Belgacom et dès lors est d'avis que la motivation de l'Institut ci-dessus est telle qu'il n'y a pas lieu de modifier la proposition de décision de l'Institut.</p>
42.	Page 14 point 5 sous-point 24	Dans les mots "subject to this SLA", les mots " this SLA" sont à remplacer par "an ISLA"	<p>En effet il s'agit bien d'un Improved SLA dans le cas du présent document en question, et de plus comme déjà précisé ci-dessus, le nombre de lignes est à prendre en totalité et non par Bénéficiaire.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom conteste l'association de lignes BRUO et BROBA et l'élargissement de la notion d'availability à toutes les lignes. L'Institut remarque que Belgacom ne conteste pas que cette notion d'availability augmente en fonction de l'expérience de Belgacom et dès lors est d'avis que la motivation de l'Institut ci-dessus est telle qu'il n'y a pas lieu de modifier la proposition de décision de l'Institut.</p>
43.	Page 14 point 5 sous-point 24	Dans le tableau, les mots "and conditions see below in improved SLA" sont à supprimer.	<p>En effet, Belgacom est responsable du respect de l'ISLA et Belgacom à résoudre un problème dont il est responsable dans les limites de temps fixées. Il est donc non opportun de lier des conditions spécifiques au Bénéficiaire à des aspects dont Belgacom est responsable.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom insiste sur la nécessité d'avoir affaire à un opérateur professionnel et techniquement efficace, sans toutefois mettre en doute la motivation de l'Institut. Dès lors, l'Institut ne voit pas de raison de</p>

		<p>Dans le tableau, les nombres 99,4 99,5 99,6 et 99,7 sont à remplacer par, respectivement : 99,94 99,95 99,96 et 99,97.</p> <p>De plus il y a lieu de remplacer : "<1500" par "n< or = 1500" "1500" par "1500<n<or= 2500" "2500" par "2500<n<or=5000" ">5000" par "n > 5000" et d'ajouter "where n = number of lines inter-beneficiary in ISLA (BRUO or BROBA)"</p>	<p>changer de décision suite à la remarque de Belgacom.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, il est apparu opportun, suite à la contribution d'un bénéficiaire, d'adapter les pourcentages ad hoc. En effet, il sied d'être cohérent avec l'availability calculée sur base d'une monthly intervention rate de 2 %, utilisée dans le cadre du calcul du tarif récurrent, et ce sur une base conservatoire étant donné que ce chiffre de 2 % amènerait à une availability de 99,99 %.</p> <p>De plus, dans un cadre de non-discrimination et de concurrence équitable sur un marché professionnel, cette disposition est nécessaire et opportune.</p> <p>De plus, il y a lieu de préciser la nature des nombres-frontières qui est fonction de l'expérience de Belgacom et donc, par essence, du nombre total de lignes BRUO et BROBA sous contrat ISLA sur une base totale "inter-beneficiary".</p>
44.	Page 14 point 5 sous-point 25	Ce sous-point 25 est à supprimer dans son entièreté.	<p>En effet, Belgacom est responsable du respect de l'ISLA et Belgacom à résoudre un problème dont il est responsable dans les limites de temps fixées. Il est donc non opportun de lier des conditions spécifiques au Bénéficiaire à des aspects dont Belgacom est responsable. De plus, en effet, entre partenaires professionnels, Belgacom peut parfaitement convenir de telles dispositions, moyennant des conditions commerciales librement négociées, sans intervention de l'Institut. Il est opportun aussi de mentionner que dans une offre de référence, des obligations du chef du Bénéficiaire ne trouvent de place qu'en cas de caractère opportun et indispensable, ce qui n'est pas le cas ici, vu que Belgacom et le Bénéficiaire peuvent en convenir de manière commerciale. Il est opportun de mentionner que ce fait de négociation commerciale est déjà prévu par Belgacom dans le sous-point 26 .</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet</p>

			2004, Belgacom insiste sur la nécessité d'avoir affaire à un opérateur professionnel et techniquement efficace, sans toutefois mettre en doute la motivation de l'Institut. Dès lors, l'Institut ne voit pas de raison de changer de décision suite à la remarque de Belgacom.
45.	Page 15 point 5 sous-point 26	Ce sous-point 26 est à supprimer dans son entièreté.	<p>Evidence de cohérence avec la décision prise par l'Institut en ce qui concerne le sous-point 25.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom mentionne une incohérence de l'Institut par rapport à un retrait de négociation commerciale dans l'ISLA alors que l'Institut utilise cette notion plus haut. A cela l'Institut répond que la présente décision a trait à une offre de référence, qui n'empêche en rien la tenue de négociation commerciale en sus. Le fait de mentionner la notion de négociation commerciale dans une offre de référence impliquerait une notion d'obligation de négociation commerciale, alors que celle-ci est facultative, l'offre de référence étant contraignante pour Belgacom. La motivation de l'Institut est donc cohérente.</p>
46.	Page 16 point 6.1.	Le premier et le second bullet sont à supprimer.	<p>En effet, dans le cadre d'une offre de référence, de telles obligations imposées à un Bénéficiaire sont inopportunes et hors de proportion. Le troisième bullet est amplement suffisant pour garantir à Belgacom une réponse efficace de la part d'un Bénéficiaire en cas de nécessité de possibilité de contact du chef de Belgacom.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom insiste sur la notion de courriel possible vers le SPOC, à défaut d'avoir un helpdesk du Bénéficiaire disponible 24/24 7/7. A cela, l'Institut répond qu'un n° de téléphone est toujours atteignable par Belgacom vers le SPOC et non une adresse de courriel qui n'est pas mobile par essence non contestée par Belgacom.</p>
47.	Page 16 point	Le cinquième bullet est à supprimer.	En effet, dans le cadre de la présente

	6.1.		<p>offre de référence, c'est au Bénéficiaire qu'il revient d'avoir une garantie d'existence d'escalation procedure. La notion de SPOC garantie à Belgacom via le quatrième bullet est suffisante pour garantir à Belgacom une alternative de contact à celui garanti par le troisième bullet.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom insiste sur la notion de courriel possible vers le SPOC, à défaut d'avoir un helpdesk du Bénéficiaire disponible 24/24 7/7. A cela, l'Institut répond qu'un n° de téléphone est toujours atteignable par Belgacom vers le SPOC et non une adresse de courriel qui n'est pas mobile par essence non contestée par Belgacom.</p>
48.	Page 16 point 6.2.	<p>Au second et quatrième bullet, les mots "end user" sont à remplacer par "user".</p> <p>Au troisième bullet, après "Beneficiary" il y a lieu d'ajouter "except when the latter is objectively impeded, in which case Belgacom will suggest a new date and time for appointment".</p>	<p>En effet, dans le cadre BRUO, la notion de user est applicable, d'une manière incontestée par Belgacom.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom n'a pas de commentaire.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, il est apparu opportun, suite à la contribution d'un bénéficiaire, que ce troisième bullet devait aussi prévoir le cas d'un empêchement objectif, auquel cas il est logique et raisonnable d'imposer à Belgacom la proposition d'une nouvelle date et heure de rendez vous.</p>
49.	Page 16 point 6.2.	<p>Dans la première phrase après les quatre bullets, les mots "the ISLAapplicable" sont à remplacer par "a stop clock / freeze rule (see point 3.5.)</p>	<p>En effet, il s'agit d'être cohérent avec la notion de "stop clock / freeze rule" proposée par Belgacom, et de l'appliquer in concreto.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom n'a pas de commentaire.</p>
50.	Page 16 point 6.2.	<p>La seconde phrase après les quatre bullets est à supprimer dans son entièreté.</p>	<p>Cette phrase est inopportune dans le cadre du présent document car il doit être clair que c'est à Belgacom de garantir le ISLA, et ce sans aide de staff du Bénéficiaire, autre que celle garantie dans le cadre du point 6.1., et étant entendu que le Bénéficiaire est responsable de la réparation des fautes qui lui incombent.</p>

			<p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom insiste sur la présence de moyens et de personnel nécessaire pour la coordination du repair de la ligne, sans toutefois mettre en doute la motivation de l'Institut. Dès lors, l'Institut ne voit pas de raison de changer de décision suite à la remarque de Belgacom.</p>
51.	Page 16 point 6.3.	Le mot "also" est à supprimer.	<p>En effet, le chapitre 3.2. est exhaustif en cette matière.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom n'a pas de commentaire.</p>
52.	Page 16 point 6.3.	<p>Les mots "the trouble ticket concerned compensations" sont à supprimer et remplacer par "the stop clock : freeze rule is applicable and the timer will be unfrozen after Beneficiary has provided the necessary information."</p>	<p>En effet, il n'est pas cohérent de ne pas tenir compte de ces tickets alors que précisément Belgacom a proposé un système de stop clock / freeze rule pour pallier à ce genre d'incidents de parcours d'un ticket.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom a proposé de remplacer le mot "extra" mentionné par l'Institut dans son projet de décision par les mots "the necessary". L'Institut estime cette proposition pertinente.</p>
53.	Page 17 point 7.1. sous-point 27	Après le mot "SLA", il faut ajouter "being BRUO or BROBA if they are requested at the same time".	<p>Voir dernière (*) du point 3.2. de la présente décision.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom a proposé de mentionner que ceci n'est valable que si l'ISLA BRUO et BROBA est demandé en même temps. L'Institut a estimé cette proposition opportune et l'a retenue.</p>
54.	Page 18 point 8.1. sous-point 34 Sous-point 35	In fine de la dernière phrase, il y a lieu d'ajouter "within a delay of maximum 20 working days, if this is related to repair cases of the preceding three months, outside this delay the request is automatically considered as approved by Belgacom"	<p>En effet, il est opportun de fixer un délai de réponse maximal au delà duquel le request est considéré comme approuvé par Belgacom.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom constate que ce délai est très court, surtout s'il s'agit de demandes massives relatives à plusieurs mois et/ou de nombreux cas. Belgacom propose de limiter cette règle sur les cas de repair survenus lors du mois précédant la demande. L'Institut estime cette remarque de Belgacom opportune mais ne suit Belgacom que dans la mesure où cette</p>

		<p>In fine de la dernière phrase après les mots "applicable to Belgacom." il y a lieu d'ajouter les mots "The compensations are calculated on a cumulative basis according to the rules detailed in following tables</p>	<p>règle est applicable sur les cas de repair survenus lors des trois mois précédant la demande. En effet, il est de l'intérêt de Belgacom et des Bénéficiaires de ne pas multiplier les demandes de compensations.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, il est apparu opportun, suite à la contribution d'un bénéficiaire, de préciser le mode exact "cumulatif" de calcul des compensations, en vue d'éviter tout malentendu.</p>
55.	Page 18 point 8.2. sous-point 36	<p>Dans le texte au dessus des divers tableaux : ce texte doit être rétabli dans sa version originale et puis les modifications suivantes sont à opérer :</p> <ul style="list-style-type: none"> * le mot "timers" est à remplacer par "timer" ** les mots "a reimbursement + extra rental fee" sont à remplacer par "receive payment of compensation by Belgacom" *** les mots "The timeframe is restored." sont à remplacer par "The time of interruption is defined as from the trouble ticket start resolution timer for a trouble that has been sorted out as being Belgacom's responsibility, excluding conditions of force majeure and wrongfully repair requests, up to the moment of the ticket closure, mentioned to the Beneficiary with information about the reason of outage." **** les mots "The calculation of the monthly basis." sont à supprimer. 	<p>En premier lieu, l'Institut souhaite mentionner que le système de compensations est un système imparfait car il résulte d'un échec du contrat de ISLA liant Belgacom au Bénéficiaire. En effet, Belgacom n'a pas réussi à résoudre un problème dont il est responsable dans les limites de temps fixées. Le système de compensations reste cependant un mal nécessaire pour motiver financièrement Belgacom à résoudre un problème dont il est responsable dans les limites de temps fixées. L'Institut se réserve le droit de revoir ce système dans ses valeurs et dans son essence même, en temps opportun.</p> <p>Pour le reste, il doit être clair que Belgacom a à résoudre un problème dont il est responsable dans les limites de temps fixées, et que pour décrire les responsabilités, il est plus opportun de se baser sur la description existant dans BRUO 2003 que la description limitative "fault of Belgacom" proposée par Belgacom. En effet, dans bien des cas des tiers vis à vis du Bénéficiaire peuvent être à l'origine du problème dont est responsable Belgacom. En effet, dans ces cas Belgacom est responsable vis à vis du Bénéficiaire des problèmes dont l'origine provient de sous-contractant(s) ou de fournisseur(s) de Belgacom. Dans ces cas, il est donc évident que Belgacom doit payer des compensations au Bénéficiaire, quite,</p>

			<p>du chef de Belgacom à se retourner contre son sous-contractant ou fournisseur pour récupérer le dommage financier subi par Belgacom. Ceci est équitable dans la mesure où le Bénéficiaire a un contrat avec Belgacom, et ne pourrait donc pas se retourner contre un sous-contractant ou un fournisseur de Belgacom, quand bien même ce sous-contractant ou fournisseur soit connu du Bénéficiaire, ce qui n'est pas la réalité dans bien des cas où la nature et l'identification exacte de sous-contractant ou de fournisseur de Belgacom est inconnue du Bénéficiaire..</p> <p>Il est opportun de mentionner qu'il n'y a qu'un timer dans le point 4.1..</p> <p>Il est également opportun de mentionner que les compensations (voir plus loin) sont fixées ici indépendamment d'un pourcentage, et aussi indépendamment du rental fee.</p> <p>La notion de time of interruption définie ici est entièrement conforme à celle adoptée par ailleurs dans l'ISLA et la présente décision.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom mentionne explicitement que la responsabilité de Belgacom est limitée à des tiers sur lesquels elle a un contrôle, tels que ses fournisseurs ou sous-contractant. Dès lors, l'Institut se voit confirmé par Belgacom de son projet de décision.</p>
56.	Page 18, 19 et 20 point 8.2. sous-point 36	<p>Le premier tableau est à garder comme tableau mais l'entièreté du texte doit être remplacé par :</p> <p>Colonne de gauche : "repair timer escalation"</p> <p>Colonne de droite :</p> <p>> 4 hours : 20 €</p> <p>> 8 hours : 40 €</p> <p>> end next calendar day after trouble ticket creation : 100 €</p> <p>+ every day : 100 €</p> <p>With a maximum of 460 €</p> <p>le second tableau et le troisième tableau sont à supprimer dans leur entièreté, y compris leur existence même.</p> <p>Les tableaux "no feedback given" et "no</p>	<p>Comme expliqué ci-avant, l'Institut veille à garder le cadre BRUO 2003, sauf modifications motivées par l'Institut. Dans le cas présent, l'Institut veille à garder le cadre BRUO 2003, tout en restant cohérent avec l'approche unifiée "raw copper" "shared pair" proposée par Belgacom, et le repair time unique en résultant. De plus, l'Institut veille à être cohérent avec l'absence de différenciation, dûment motivée par l'Institut, entre les "connection trouble" et les "cable trouble".</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom a mentionné que de telles pénalités constituent une</p>

		trouble ticket creation possible" sont à rétablir dans leur version BRUO 2003, y compris les ** et *** .	sanction assimilable à une peine privée. A cela l'Institut répond que des pénalités doivent être suffisamment grandes que pour servir d'incentives à Belgacom de remplir son contrat ISLA. Cependant l'Institut estime opportun de réduire quelque peu le montant de certaines pénalités proposées dans son projet de décision et a introduit une notion de plafond maximum.
57.	Page 21 point 8.3. sous-point 37	Dans le tableau, après le mot "fee", il y a lieu d'ajouter "*number of lines of Beneficiary subject to ISLA, with a minimum of 6500 €"	<p>En effet, la compensation est accordée par ligne, et comme expliqué ci-avant, l'Institut veille à garder le cadre BRUO 2003, sauf modifications motivées par l'Institut.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom a mentionné que de telles pénalités constituent une sanction assimilable à une peine privée. A cela l'Institut répond que des pénalités doivent être suffisamment grandes que pour servir d'incentives à Belgacom de remplir son contrat ISLA.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, il est apparu opportun, suite à la contribution d'un bénéficiaire, de porter le minimum de compensation à un montant comparable en ordre de grandeur à celui défini dans le cadre ISLA BROBA, dans un but de cohérence.</p>
58.	Page 22 et 23	L'entièreté du texte, mais renuméroté correctement, est à rétablir dans sa version BRUO 2003.	<p>Comme expliqué ci-avant, l'Institut veille à garder le cadre BRUO 2003, ce qui est clairement opportun ici puisque la notion d'installment payments est d'application dans le cadre BRUO 2004.</p> <p>Suite à la consultation du 16 juillet 2004, Belgacom conteste ce point. L'Institut remarque cependant que Belgacom ne conteste pas le principe de garder le cadre de BRUO 2003 et maintient donc son projet de décision.</p>

3.1.1.1.

De redenering die Belgacom tijdens de vergaderingen met een consultant van het Instituut en het Instituut heeft gevolgd is helder: Cable Troubles zijn meestal veel ernstiger van aard dan Connection Troubles, en het oplossen van een Cable Trouble neemt door de band veel meer tijd in beslag dan het oplossen van een Connection Trouble.

Uit onderzoek van de SLA's die Belgacom voor haar eigen diensten hanteert (en hierbij rekenen de consultant van het Instituut en het Instituut eveneens SLA's die zeer goedkoop aan residentiële gebruikers en KMO's worden verkocht door Belgacom) zien de consultant van het Instituut en het Instituut dat Belgacom hier geen enkel verschil maakt tussen Cable Trouble en Connection Trouble. De SLA dekt beide problemen op dezelfde manier. Indien Belgacom in de BRUO ISLA wel het verschil zou maken, zou dit discriminatoir zijn ten opzichte van de Beneficiary, die nooit meer dezelfde voorwaarden kan geven aan zijn eigen eindgebruikers als die Belgacom geeft aan haar eindklanten. Dit is duidelijk strijdig met het reglementair kader.

De leveringsvoorwaarden van Belgacom aan haar eindklanten zijn reeds onderwerp van een risicoanalyse, de performantie van het netwerk is een integrale parameter van deze risicoanalyse. Dezelfde voorwaarden kunnen dus zeker toegepast worden in de ISLA, daar voor de eindklanten reeds een foutenmarge wordt ingerekend.

Dit is ook zeer merkbaar uit de gesprekken van de consultant van het Instituut en het Instituut met de gebruikers dat dit aspect van de ISLA de competitiviteit van de Beneficiaries sterk aantast. Deze gebruikers weten zeer goed wat er in de BRUO ISLA staat (het is immers een publiek document) en weten dus dat, als Beneficiary van een Belgacom ISLA die voor Cable Troubles geen garanties biedt, de begunstigde nooit in staat zal zijn om aan deze gebruikers een SLA te geven die wel deze garanties biedt.

Belgacom argumenteert dat zij met het opmaken van een commerciële ISLA risico's neemt, en dat de Beneficiaries proberen deze risico's op de schouders van Belgacom af te wentelen. In dit verband zijn de gesprekken tussen Belgacom met een consultant van het Instituut en het Instituut echter zeer verhelderend geweest.

Belgacom heeft een aantal inputs nodig om een SLA op te kunnen stellen. Een SLA is (aan de kant van diegene die hem aanbiedt) een oefening in risicoanalyse. In een normale commerciële omgeving bekijkt de aanbieder van een SLA:

1. wat de kans is dat hij de dienst niet zal kunnen aanbieden,
2. hij kijkt naar hoeveel het hem zal kosten om een bepaalde dienstverlening te garanderen
3. hij rekent uit wat de kans is dat compensaties moeten betaald worden
4. hij rekent uit wat de prijs van de SLA zal zijn en wat de hoogte zal zijn van de compensaties (en hij doet dit op zo een manier dat de onderneming geen geld zal verliezen, maar eerder zal verdienen aan de opzet).

Dit laatste punt is ook expliciet door Belgacom bevestigd aan de consultant van het Instituut en het Instituut toen zij stelden dat zij aan hun eigen SLA's geld verdienen. (Wat zeker niet verwerpelijk is in een concurrentiële omgeving).

Uit de gesprekken met Belgacom heeft het Instituut, samen met zijn consultant, een aantal zaken geleerd:

1. De SLA's voor huurlijnen van Belgacom hebben geen aparte prijs. Wat betreft haar huurlijnen heeft Belgacom geen idee wat het haar kost om de dienstverlening te garanderen, of althans wenst hierover het Instituut niet in te lichten. De prijs van de SLA is dan ook onbekend (zowel vermoedelijk voor Belgacom als zeker voor de eindgebruiker die de SLA aangeboden krijgt). Belgacom berekent een tarief per lijn, en de SLA is hierbij inbegrepen. Dit is historisch gegroeid. Belgacom leverde eerst huurlijnen zonder SLA. Toen de markt aandrong om een SLA te creëren heeft Belgacom een SLA gemaakt, maar de prijs van de huurlijnen is niet veranderd. De SLA was geïncorporeerd in de prijs. Dit suggereert dat de prijs voor de huurlijnen (en potentieel de marge die op huurlijnen wordt gemaakt) hoog genoeg is, zodat Belgacom zich niet echt zorgen maakt over de SLA en de kost van de levering hiervan. Belgacom heeft dit in latere vergaderingen ook bevestigd. Het is ook duidelijk uit de gesprekken dat Belgacom deze markt met hoge marges wil beschermen en geen gelijkaardige SLA's wil creëren voor diensten met lagere marges (zoals de DSL markt). Belgacom heeft herhaalde malen gezegd dat zij haar huurlijndiensten niet wil laten "kannibaliseren".
2. Het is de commerciële afdeling van Belgacom die de SLA's creëert. Zij doen dit op basis van informatie die de netwerkafdeling hen geeft. Belgacom kon niet specifiek zijn over welke informatie de commerciële afdeling beschikt. Er werd wel gezegd dat er regelmatig rapporten uitgaan naar de commerciële afdelingen (waarvan een voorbeeld werd gegeven in een vergadering met de consultant van het Instituut en het Instituut), maar er werd ook expliciet gezegd dat de vertegenwoordigers van de commerciële afdeling ook toegang hebben tot andere informatie van de netwerkafdeling waar en wanneer zij dit willen, en dat dit informatiekanal ook op deze manier gebruikt wordt.

Het is duidelijk dat wat betreft de berekening van de prijzen en compensaties Belgacom voor haar huurlijndiensten niet wenst (of in staat is) te melden wat de SLA in feite aan de onderneming kost. Het is ook duidelijk dat voor het aanmaken van een risicoanalyse bepaalde gegevens nodig zijn. In dit geval zijn dit de statistische gegevens over de performantie van het netwerk, de algemene reparatietijden (slechtste, beste, gemiddelde). Hoe beter de informatie, hoe beter de risicoanalyse.

Ook uit vroegere schriftelijke presentaties van Belgacom¹ blijkt dat Belgacom in de context van de vraagstelling "wat is een SLA" een aantal inputs zegt te gebruiken om de ISLA Premium te bepalen, waarbij de "Premium = function (probability of occurrence, desired compensation per failure). With probability of occurrence = function (population @ risk, threshold(s), technical & operational possibilities, customer awareness)."

Een Premium SLA is een SLA met stringente criteria, maar is in essentie eveneens een SLA. Belgacom stelt hier duidelijk dat voor het bepalen van

¹ Zie Annex 1, document 1 "Extra Monthly rental fee ISLA. BIPT/BvD Meeting, October 27, 2003, p. 4)"

de SLA een aantal zaken dienen gekend te zijn, namelijk ondermeer de kans dat een fout ontstaat, en de technische en operationele mogelijkheden van het systeem. Dit is essentiële kennis waarover men moet beschikken om een zinvolle risicoanalyse te maken. Beide soorten informatie kunnen enkel worden verkregen op basis van informatie die Belgacom intern in haar bedrijf verzamelt. Deze informatie is niet toegankelijk voor externen.

Als Belgacom verwacht dat marktpartijen hun eigen risico's dragen moeten deze marktpartijen in staat worden gesteld om een risicoanalyse te maken. Voor deze risicoanalyse heeft een begunstigde echter noodzakelijk statistische informatie nodig over de algehele technische performantie van het Belgacom netwerk en de algehele operationele performantie van Belgacom met betrekking tot reparatietijden. Dit is echter informatie die Belgacom niet aan haar concurrenten geeft.

Bij gebrek aan deze informatie is het echter onmogelijk om een risicoanalyse te maken, en is elke risiconame door een begunstigde een stap in het duister.

Dit wil zeggen dat een Beneficiary ofwel zelf risico's neemt (maar dit houdt in dat er een 100% transparante informatiestroom van Belgacom naar de Beneficiary moet zijn - dit lijkt niet haalbaar), ofwel neemt Belgacom het risico voor haar rekening omdat de Beneficiary in de onmogelijkheid verkeert om zonder de nodige informatie de risicoberekening te doen.

Ook bij haar eigen klanten bestaat voor Belgacom de kans op een Cable Trouble, en wanneer een Cable Trouble optreedt bij een klant met een SLA zal Belgacom ook daar compensaties moeten betalen. De vraag stelt zich waarvoor de Beneficiary dient te betalen als Belgacom geen risico wenst te nemen. Risico vormt een inherent onderdeel van elke SLA.

Het besluit van het Instituut is dus voor de hand liggend : Cable Trouble en Connection Trouble dienen dus niet apart te worden beschouwd, maar tezamen, net zoals in de SLA's die Belgacom aan haar eigen klanten biedt.

3.1.2.

Wat betreft de reparatietimers (en dit geldt voor alle timers) is het zo, dat een Repair Timer die uitgedrukt wordt in percentages niet bruikbaar is in een ISLA. Het neemt elke vorm van voorspelbaarheid weg en elke garantie dat een probleem binnen de 4 uur wordt opgelost verdwijnt.

Dit is een kwestie van risicoanalyse. De Beneficiary heeft geen enkele manier om een risicoanalyse te maken die steek houdt. Beneficiary heeft geen inzicht in de performantie van Belgacom en geen inzicht in de performantie van de reparaties. Tenzij de Beneficiary van deze statistische gegevens op de hoogte wordt gebracht is er geen enkele manier waarop de Beneficiary in staat is om zelf een risicoanalyse te maken naar haar eigen klanten toe. Belgacom dient in principe de Beneficiary ofwel in staat te stellen een risicoanalyse te maken (en moet dan in principe de statistische data hiervoor dan ook leveren). In het alternatieve scenario dient Belgacom de onzekerheid te dragen .

Aangezien het niet waarschijnlijk is dat Belgacom gedetailleerde statistische data over haar performantie kenbaar zal willen maken, wordt hier geopteerd voor een scenario waarbij Belgacom vergoed wordt voor deze onzekerheid door in de prijszetting van het Instituut een hogere marge te nemen dan strikt berekend verdedigbaar zou zijn. In een toekomstig model, waar meer informatie beschikbaar zou kunnen worden gesteld zou naar een ander model geëvolueerd kunnen worden. In het huidige model zijn reparatietimers die gebaseerd zijn op percentages echter niet aanvaardbaar en worden niet aanvaard door het Instituut.

3.2. Modifications quant aux pricing

En ce qui concerne le point "7. Prices" du document "Annex G3 Improved Service Level Agreement " version 1.0. du 15/09/2003, les éléments suivants sont d'application :

Algemene principes

Bij de bepaling van de ISLA 2004 tarieven is het Instituut uitgegaan van een aantal basisprincipes. In een aantal gevallen zijn deze basisprincipes (of de toepassing ervan) afwijkend van de aanpak die door Belgacom in het tariefvoorstel BRUO wordt voorgesteld. In een aantal gevallen zijn deze basisprincipes (of de toepassing ervan) ook licht afwijkend van de aanpak die door het Instituut voor de ISLA 2003 werd gebruikt. Deze verschillen hebben uiteraard een invloed op het uiteindelijke tarief. Het is daarom van belang deze uitgangspunten duidelijk te omschrijven.

De basisprincipes zijn de volgende:

Afgezien van een paar eenmalige kosten, wordt het tarief voor de BRUO Improved SLA uitgedrukt als een additionele fee, toe te voegen aan de maandelijkse huurprijs voor een BRUO lijn. Dit basisprincipe maakt ook deel uit van het Belgacom voorstel en werd ook voor de ISLA 2003 toegepast.

Deze additionele fee dient ter dekking van de extra kosten, die door Belgacom dienen gemaakt, resulterend uit de investeringen, interventies en andere activiteiten die noodzakelijk zijn om te kunnen voldoen aan de verplichtingen van de Improved SLA.

Het Instituut benadrukt dat de ISLA fee dus ter dekking dient van de extra uitgaven. Met andere woorden, uitgaven die niet noodzakelijk zouden zijn indien de verplichtingen van Belgacom beperkt zouden blijven tot de service vereisten zoals vastgelegd in de Basic SLA (BSLA). Het Belgacom 2004 tariefvoorstel, alsook de ISLA 2003 onderschrijven dit zelfde principe, maar de praktische toepassing ervan bij de bepaling van de tarieven is niet steeds consistent. Dit zal dan ook leiden tot een aantal verschillen, zowel t.o.v. het Belgacom-voorstel als t.o.v. de ISLA 2003.

Het vorige betekent immers ook dat er bij de bepaling van de tarieven moet rekening gehouden worden met de notie van "vermeden kosten". Het afsluiten van een ISLA-overeenkomst voor een bepaalde lijn wijzigt immers niets aan de maandelijkse huurprijs voor de lijn. Deze huurprijs dekt echter ook de kosten voor de Basic SLA. Indien dus de uitvoering van de bepalingen van de Improved SLA maakt dat bepaalde kosten, initieel gedekt door de maandelijkse BRUO huurprijs voor de lijn, niet langer dienen gemaakt, dan moeten deze vermeden kosten in mindering

worden genomen bij de bepaling van de extra fee voor de ISLA. Indien dit niet gebeurt zou dit immers leiden tot een dubbele facturatie.

Een praktisch voorbeeld van de toepassing van dit principe van "vermeden kosten" is de eigenlijke herstelling van een defecte lijn. Het feit dat voor een bepaalde lijn een ISLA-overeenkomst wordt afgesloten wijzigt niets aan de waarschijnlijkheid voor het optreden van fouten. Belgacom heeft zowel onder een BSLA-overeenkomst als onder een ISLA-overeenkomst de verplichting de lijn te herstellen. Indien deze lijn echter onder een ISLA-regime hersteld wordt, dan mag er verondersteld worden dat de BSLA-herstelling "vermeden" wordt. De frequentie van fout, en dus van herstelling, is immers dezelfde. De kostprijs voor de BSLA-herstelling dient dus in mindering genomen van de kostprijs voor de ISLA-herstelling bij de bepaling van de ISLA-tarieven. De vergoeding voor de BSLA-herstelling blijft immers steeds behouden in de standaard huurprijs voor de lijn.

Een alternatieve benadering zou er kunnen in bestaan de kosten verbonden aan de BSLA-bepalingen te isoleren uit de maandelijkse huurprijs van de lijn om deze als een apart tarief "zichtbaar" te maken. Het Instituut is echter van mening dat dit een nodeloze complexiteit toevoegt aan de bestaande tariefstructuur, vooral als men rekening houdt met de realiteit dat de meerderheid van de BRUO- en BROBA-lijnen onder een BSLA-regime zal blijven.

De notie van vermeden kosten betekent echter niet dat een bepaalde taak of actie, en dus de daaraan gekoppelde kosten, noodzakelijkerwijze identiek moeten zijn onder een BSLA- en een ISLA-regime. Zoals verder in deze motivatie zal blijken zijn er een aantal situaties waar het Instituut het aanvaardbaar vindt dat de uitvoering van een bepaalde taak in het geval van een ISLA-overeenkomst meer tijd of inzet van middelen vergt en dus hogere kosten veroorzaakt die bijgevolg in rekening worden genomen bij de bepaling van de ISLA-tarieven.

Tot slot dient er nog vermeld, dat de ISLA tarieven 2004 ook beïnvloed worden door de toegepaste WACC en de hourly manpower kosten, zoals door het Instituut aanvaard in de context van de BRIO 2004.

Bepaling van de ISLA recurring fee

Hourly manpower costs

De kosten voor manpower zijn in eerste instantie gebaseerd op de hourly manpower kosten, zoals door het Instituut goedgekeurd in het kader van BRIO 2004 en zijn dus in een aantal gevallen afwijkend van deze, gebruikt in het Belgacom tariefvoorstel. Deze loonkosten zijn echter uitsluitend representatief voor activiteiten en prestaties tijdens de kantooruren.²

In het kader van de ISLA is het echter onvermijdelijk dat bepaalde activiteiten ook buiten deze tijdsperiode dienen te gebeuren, hetgeen meerkosten introduceert. Deze meerkosten dienen in rekening genomen bij de bepaling van de extra fee voor de ISLA.

In het Belgacom tariefvoorstel wordt informatie gegeven m.b.t. de proportionele (meer)kosten van activiteiten in functie van de specifieke tijdsperiode waarin zij plaatsvinden. Over de globale 24h/24 - 7d/7 periode bekeken, resulteert dit in een gemiddelde loonkostenpercentage van 124,29%, of dus een gemiddelde meerkost van 24,29% in vergelijking met de uurlonen toegepast in de BRUO tariefbepaling.

Het Instituut aanvaardt deze cijfers, maar wijst er op dat de toepassing van dergelijke gemiddelde loonkost enkel van toepassing kan zijn op

² In het Belgacom tariefvoorstel is dit de periode van 08h00 tot 16h00, van maandag tot vrijdag, met uitzondering van de feestdagen.

additionele (in vergelijking met de BSLA) activiteiten of additionele tijdsbestedingen die gespreid zijn over deze 24h/24 - 7d/7 periode. Voor een aantal activiteiten moet echter gesteld worden dat de uitvoering ervan geen extra tijdsbesteding vergt bij een ISLA-lijn in vergelijking met een BSLA-lijn. Wegens het principe van de vermeden kosten moeten er dan ook geen extra kosten in rekening genomen, tenzij de uitvoering van deze activiteit plaatsvindt buiten de normale kantooruren.

Op basis van de door Belgacom aangeleverde informatie wordt berekend dat de gemiddelde meerkost voor activiteiten die plaatsvinden buiten de Basic SLA *intervention window* 32,31% bedraagt.³

Repair Intervention Rate

Het Belgacom tariefvoorstel is gebaseerd op een gemiddelde maandelijkse *repair intervention rate* van 3,80%. Dit cijfer resulteert uit de vastgestelde aantallen interventies op BRUO/BROBA-lijnen voor de maand augustus 2003. Op dat ogenblik waren er 25.295 BRUO/BROBA lijnen in dienst en bedroeg het aantal repair interventies 968.⁴ Het Instituut betwist deze gegevens niet, maar is van mening dat het hieruit resulterende percentage niet representatief is voor de reële maandelijkse *repair intervention rate*. Het aantal interventies is in die maand immers in belangrijke mate beïnvloed door de tussenkomsten die dienen te geschieden in het kader van de activering van nieuwe DSL-lijnen⁵.

Zoals door Belgacom zelf wordt aangegeven stelt een DSL-lijn een aantal kwaliteitseisen die additionele "repair" interventie noodzakelijk maken. Zoals in de motivering van de Beslissing m.b.t. BRUO 2004 reeds werd aangehaald, gaat het Instituut er echter van uit dat dergelijke interventie in belangrijke mate een eenmalige operatie is en dat, eens deze kwaliteitsaanpassing is doorgevoerd, de desbetreffende lijn niet meer additionele interventies behoeft dan een gewone PSTN/ISDN-lijn. Deze visie wordt door Belgacom betwist alhoewel hiervoor nog geen sluitend bewijs is gegeven.

Op basis van de door Belgacom in het kader van het BRUO tariefvoorstel aangeleverde informatie m.b.t. de repair op retail en wholesale ADSL-lijnen⁶ blijkt duidelijk dat er een directe correlatie bestaat tussen het aantal repair interventies en het aantal activeringen van nieuwe DSL-lijnen. Indien bijgevolg het aantal activeringen, in verhouding tot het totale aantal actieve lijnen, hoog is zal de gemiddelde *repair intervention rate* dan ook beduidend hoger liggen. In de maand augustus 2003 waren er nagenoeg 9.500 nieuwe activeringen⁷. Dit vertegenwoordigt ongeveer 40% van het gemiddeld aantal actieve lijnen in die maand. Het Instituut gaat er dus van uit dat dergelijke kwaliteitsaanpassing in belangrijke mate een aspect is van de activering van de lijn en dus niet in de ISLA in rekening mag genomen. De kosten voor deze kwaliteitsaanpassingen worden immers deels via de activeringsfee en deels via de maandelijkse rental fee van de BRUO/BROBA-lijn vergoed. Het Instituut wenst er daarbij op te wijzen dat 50% van de desbetreffende kost als een eenmalige kost in rekening wordt gebracht bij de activering en 50% als een jaarlijks terugkerende kost in de rental fee. Op die

³ In de veronderstelling van een uniforme spreiding van de interventies over de diverse tijdsperiodes.

⁴ Belgacom, ref. OA03-0963-OUT/ULL-BRUO04/WDR, blz. 3.

⁵ Vermits er actueel hoegenaamd geen Raw Copper Type 1 lijnen in gebruik zijn, wordt hier uitgegaan van de veronderstelling dat elke BRUO/BROBA lijn zal gebruikt worden voor DSL-diensten.

⁶ Belgacom, ref. OA03-1013-OUT/ULL-BRUO04/WDR, blz. 6.

⁷ Berekend op basis van de statistische informatie die maandelijks door Belgacom wordt aangeleverd.

manier wordt de eventualiteit van een additionele kwaliteitsaanpassing ook op latere datum op meer dan adequate wijze vergoed. Om een correctere inschatting van deze repair rate te doen zou het Instituut zich kunnen baseren op de door Belgacom aangeleverde statistische informatie voor de jaren 2002-2003 voor reparaties op retail en wholesale ADSL-lijnen. De overgrote meerderheid van de BRUO/BROBA-lijnen is immers van het type shared pair en wordt eveneens ingezet voor het leveren van ADSL-diensten, zodat deze statistische informatie wel degelijk als representatief kan worden beschouwd. In theorie is het dan mogelijk het aantal repair interventies op BRUO/BROBA-lijnen uit te drukken door de volgende formule:

$$\text{Aantal interventies} = (N * \text{Aantal nieuwe activeringen}) + (A * \text{Aantal actieve lijnen})$$

Met:

N : Percentage van te activeren lijnen dat kwaliteitsaanpassing vraagt
A : Percentage van de actieve lijnen dat repair vraagt (op jaarbasis)

In deze formule wordt dus het effect van de eenmalige kwaliteitsaanpassingen "geïsoleerd" van de normale interventies op actieve DSL-lijnen.

Op basis hiervan kunnen de volgende theoretische waarden worden afgeleid: N = 16,09% en A = 6,33% (0,53% op maandbasis). Een andere benadering kan er in bestaan gewoon te kijken naar het aantal interventies op retail en wholesale ADSL-lijnen voor de periode januari-juli 2003 (56.008), in combinatie met het gemiddeld aantal actieve lijnen tijdens die periode (585.363)⁸. Dit is natuurlijk een aanpak waarbij de invloed van nieuwe DSL-activeringen niet is uitgezuiverd. Het gaat hier echter om grotere aantallen lijnen waar het proportionele aandeel van de activeringen minder groot is dan bij de BRUO/BROBA-lijnen.

Op basis van deze aanpak komen we uit op een gemiddelde maandelijkse repair intervention rate van 1,37%. Indien we abstractie maken van de reparaties voor DSLAM en PC/modem problemen, dan resulteert dit in een gemiddelde maandelijkse repair intervention rate van 0,90%. Zoals reeds gesteld, dit omvat nog steeds een belangrijk aantal nieuwe activeringen. Op basis van deze analyses gaat het Instituut er van uit dat een reële maandelijkse BRUO/BROBA repair intervention rate (exclusief DSLAM-problemen) lager ligt dan 1%. Vermits we ons echter actueel nog steeds in een ADSL-groeimarkt bevinden is echt correcte statistische informatie niet beschikbaar. Het Instituut beslist daarom om voorlopig, voor de BRUO ISLA tarieven 2004, een repair intervention rate van 2% in rekening te brengen. Dit is dus een conservatoir cijfer.

Repair interventie

In het Belgacom tariefvoorstel wordt verder informatie gegeven over het procentuele aandeel van elk type van interventie en over de corresponderende interventietijden.

Dit resulteert in een gewogen gemiddelde interventietijd van 164 minuten voor BRUO. Dit is 23% hoger dan de interventietijd van 134 minuten die in het kader van BRUO 2004 door het Instituut werd aanvaard. Het Instituut aanvaardt evenwel deze hogere waarden in de overweging dat de

⁸ In de veronderstelling van een lineair verloop van de toename van het aantal actieve lijnen over de desbetreffende periode.

strengere regels op het vlak van interventietijden en het werken buiten de kantooruren kunnen leiden tot een zeker efficiëntieverlies. Op dezelfde manier aanvaardt het Instituut ook de hogere kost voor de "truck roll". Hier maakt het Instituut de overweging dat het waarschijnlijk is dat de spreiding van de repair interventies over een ruimer tijdsbereik zal leiden tot frequentere verplaatsingen en dat het minder eenvoudig zal zijn om een optimale planning van de werken toe te passen (combinatie van interventies op dezelfde locatie). Het Instituut aanvaardt ook het percentage van 65% dat door Belgacom wordt opgegeven als zijnde het aandeel van de reparaties dat tijdens de kantooruren zal geschieden.

Dit leidt tot de volgende aanvaarde meerkosten voor repair:

Voor interventies tijdens de kantooruren (65% van de gevallen): de kost voor de additionele werktijd van 30 minuten voor een ANS niveau 2A. Dit resulteert in een gemiddelde meerkost per interventie van 12,97 € voor BRUO.

Voor interventies buiten de kantooruren (35% van de gevallen): een (meer)kost van 32,31% op 134 minuten werktijd voor een ANS niveau 2A, plus een kost van 132,31% voor een werktijd van 30 minuten voor een ANS niveau 2A. Dit resulteert in een gemiddelde meerkost per interventie van 19,24 € voor BRUO.

Voor alle interventies: een transport meerkost van 4,42 €. Dit resulteert in een totale gemiddelde meerkost per interventie van 36,63 € voor BRUO. Rekening houdend met de maandelijkse ISLA intervention rates van 2% resulteert dit in een extra monthly fee van **0,73 €** voor BRUO.

Supervisie

Het Instituut aanvaardt het door Belgacom opgegeven tariefvoorstel om hiervoor een werktijd van een ANS niveau 1 in rekening te brengen van 20% van de gemiddelde interventietijd, mits toepassing van de door het Instituut in het kader van BRIO 2004 aanvaarde hourly manpower kosten. Dit resulteert in een totale gemiddelde meerkost per interventie van 45,66 € voor BRUO. Rekening houdend met de maandelijkse ISLA intervention rates van 2% resulteert dit in een extra monthly fee van **0,91 €** voor BRUO.

IT ontwikkeling

Het Instituut aanvaardt het door Belgacom opgegeven tariefvoorstel, gebaseerd op een investeringskost van 52.000 €, mits toepassing van de door het Instituut in het kader van BRIO 2004 aanvaarde WACC. Deze kosten worden afgeschreven op 3 jaar, rekening houdend met het geraamde aantal van 12.000 ISLA-lijnen. Dit resulteert in een extra monthly fee van **0,14 €**, voor BRUO.

Procesontwikkeling

Het Instituut aanvaardt het door Belgacom opgegeven tariefvoorstel, gebaseerd op een tijdsbesteding van 30 mandagen van een ANS niveau 1, mits toepassing van de door het Instituut in het kader van BRIO 2004 aanvaarde WACC en hourly manpower kosten. Deze kosten worden afgeschreven op 3 jaar, rekening houdend met het geraamde aantal van 12.000 ISLA-lijnen. Dit resulteert in een extra monthly fee van **0,05 €**, voor BRUO.

Opleiding

Het Instituut aanvaardt het door Belgacom opgegeven tariefvoorstel, gebaseerd op een tijdsbesteding van 20 mandagen van een ANS niveau 1, mits toepassing van de door het Instituut in het kader van BRIO 2004 aanvaarde WACC en hourly manpower kosten. Deze kosten worden afgeschreven op 3 jaar, rekening houdend met het geraamde aantal van 12.000 ISLA-lijnen.

Dit resulteert in een extra monthly fee van **0,03 €**, voor BRUO.

Permanentedienst

Het tariefvoorstel van Belgacom voorziet hier 4 bijkomende personen voor de uitbreiding van de permanentiedienst.

Het Instituut maakt hierbij de volgende overwegingen:

In het kader van zijn eigen productaanbod biedt Belgacom eveneens SLA's aan die een 24h/24h permanentie of een snelle opvolging van de problemen vereisen. Het staat dus vast dat Belgacom reeds over een degelijke organisatie beschikt die een 24h/24h ondersteuning van dergelijke SLA's mogelijk maakt. Er is geen enkele reden waarom dit personeel niet (mee) zou kunnen worden ingezet om de noodzakelijke permanentie te garanderen in het kader van de BRUO/BROBA ISLA.

Uit de informatie die door Belgacom werd aangeleverd⁹ blijkt duidelijk dat het organiseren van de 24h/24h permanentie inderdaad niet binnen elke productgroep afzonderlijk wordt georganiseerd, maar kan terugvallen op een ruimere groep van personen die gemeenschappelijk de noodzakelijke permanentie verzekeren.

Bijgevolg gaat het Instituut er van uit dat de extra kosten voor de ISLA permanentie gebaseerd moeten zijn op de extra workload die effectief gecreëerd wordt door de toevoeging van de BRUO/BROBA ISLA opvolging aan de taken van de bestaande permanentiegroep.

Voorts gaat het Instituut er van uit dat er voor de desbetreffende ondersteuning tijdens de kantooruren hoegenaamd geen additionele behoeften zijn. Ook voor de BSLA-vereisten wordt er verondersteld dat een probleem kan gemeld worden en dat dit in behandeling wordt genomen. Wel kan het zo zijn dat de strengere SLA-vereisten ook tijdens de kantooruren voor een zekere overhead zullen zorgen. Dat wordt echter op meer dan voldoende wijze gecompenseerd omdat nu een belangrijk deel van de probleemmeldingen (35%) buiten de kantooruren zal worden behandeld. Voor het overige gaat het Instituut er van uit dat de aangepaste processen, IT-ondersteuning en opleiding zorgen voor de noodzakelijke aspecten van prioriteit, opvolging, e.d.

Het Instituut baseert derhalve de bepaling van de aanvaardbare kosten op de volgende redenering:

Het Instituut houdt er vooreerst rekening mee dat het aantal trouble tickets per maand hoger ligt dan de hoger vermelde repair intervention rates. Inderdaad, een gedeelte van de trouble tickets zal niet resulteren in een repair intervention.¹⁰ Dit gedeelte wordt door het Instituut geraamd op 1/3 van de trouble tickets. Dit resulteert in een maandelijkse trouble ticket ratio van 3% voor BRUO. Deze percentages liggen in lijn met de ratio's die worden vastgesteld bij de andere Belgacom productgroepen indien men rekening houdt met het feit dat een belangrijk deel van de trouble tickets op DSL-lijnen problemen betreft

⁹ Belgacom antwoord op het document BvD-AC266-LLU-033-020304-mbu, antwoord op vraag 4

¹⁰ Voorbeeld: het remote oplossen van een DSLAM probleem maakt geen deel uit van de aantallen die aan de basis liggen van de bepaling van de repair intervention rates

bij de eindgebruiker¹¹. Dit deel van de problemen dient door de begunstigde opgevangen en mag dus niet terechtkomen bij Belgacom. Uit de door Belgacom aangeleverde informatie blijkt verder dat de gemiddelde behandelingstijd van een trouble ticket door de zogenaamde "first line" minder dan 30 minuten bedraagt.¹² Uitzondering op deze regel is de ADSL POP + SDSL productgroep. Uit de door Belgacom gegeven beschrijving blijkt echter dat de probleembehandeling hier een aantal zaken omvat die buiten de scope van deze ISLA vallen. Het Instituut gaat er derhalve van uit dat een gemiddelde additionele tijdsbesteding voor de permanentiedienst van 1 uur per ISLA trouble ticket een zeer conservatieve inschatting is.

Rekening houdend met de hoger vermelde aantallen en percentages resulteert dit in een additionele werktijd van 202 mandagen op jaarbasis voor BRUO. Deze tijdsbestedingen worden door het Instituut verrekend aan 132,31% van de hourly manpower cost van een ANS niveau 2B. Dit resulteert in een extra monthly fee van **0,70 €** voor BRUO.

Suite à la réception par l'Institut de la proposition d'offre de référence BRUO 2005 ISLA, et de la justification du chef de Belgacom du tarif monthly rental fee y associé, l'Institut estime opportun de tenir compte du fait que het zo kan zijn dat de strengere SLA-vereisten ook tijdens de kantooruren voor een zekere overhead zullen zorgen. Dans un esprit de conciliation avec Belgacom cet overhead est estimé à 50 %.

Rekening houdend met de hoger vermelde aantallen en percentages resulteert dit in een additionele werktijd van 187 mandagen op jaarbasis voor BRUO. Deze tijdsbestedingen worden door het Instituut verrekend aan 100 % van de hourly manpower cost van een ANS niveau 2B. Dit resulteert in een extra monthly fee van **0,49 €** voor BRUO.

De totale extra monthly fee bedraagt dus $0,70 + 0,49 = 1,19$ € voor BRUO.

Probleemanalyse

Het tariefvoorstel van Belgacom voorziet hiervoor 5 bijkomende personen. Het Instituut maakt hierbij analoge overwegingen zoals hierboven:

De technische analyse en opvolging die vereist zijn in het kader van de ISLA zijn niet van aard dat hiervoor een afzonderlijke technische staf dient ingezet. Ook in het kader van zijn eigen SLA-aanbod zal Belgacom reeds beschikken over een technische groep die perfect in staat moet worden geacht om dit soort problemen te behandelen.

De bepaling van de extra kosten voor de BRUO/BROBA ISLA trouble ticket probleemanalyse moet derhalve gebaseerd zijn op de extra workload die gecreëerd wordt door de toevoeging van deze ISLA aan de taken van de bestaande analysegroep.

Net zoals bij de permanentiedienst geldt ook hier dat de tijdsbesteding voor probleemanalyse tijdens de kantooruren niet in rekening dient genomen vermits deze ook dient uitgevoerd onder de condities van de BSLA.

Zich baserend op de informatie aangeleverd door Belgacom¹³ gaat het Instituut er van uit dat ongeveer 90% van de trouble tickets effectief terechtkomen bij de probleemanalyse of de second line opvolging en dat de gemiddelde behandelingstijd 90 minuten bedraagt.

Rekening houdend met de hoger vermelde aantallen en percentages resulteert dit in een additionele werktijd van 272 mandagen op jaarbasis voor BRUO. Deze tijdsbestedingen worden door het Instituut verrekend aan

¹¹ Belgacom antwoord op het document BvD-AC266-LLU-033-020304-mbu, tabel blz. 1

¹² Voor de productgroep ADSL GO+ maakt Belgacom ook nog melding van een zekere mate van outsourcing, zonder echter specifieke aantallen te vermelden. De gemiddelde tijdsbesteding per trouble ticket voor deze groep zal dus hoger liggen dan de door ons berekende 29 minuten.

¹³ Voornamelijk wat betreft de ADSL POP / SDSL productgroep

132,31% van de hourly manpower cost van een ANS niveau 2B. Dit resulteert in een extra monthly fee van **0,94 €** voor BRUO.

Suite à la réception par l'Institut de la proposition d'offre de référence BRUO 2005 ISLA, et de la justification du chef de Belgacom du tarif monthly rental fee y associé, l'Institut estime opportun de tenir compte du fait que het zo kan zijn dat de strengere SLA-vereisten ook tijdens de kantooruren voor een zekere overhead zullen zorgen. Dans un esprit de conciliation avec Belgacom cet overhead est estimé à 50 %.

Rekening houdend met de hoger vermelde aantallen en percentages resulteert dit in een additionele werktijd van 253 mandagen op jaarbasis voor BRUO. Deze tijdsbestedingen worden door het Instituut verrekend aan 100 % van de hourly manpower cost van een ANS niveau 2B. Dit resulteert in een extra monthly fee van **0,66 €** voor BRUO.

De totale extra monthly fee bedraagt dus $0,94 + 0,66 = 1,60 €$ voor BRUO.

Wachtdienst

Het tariefvoorstel van Belgacom geeft hier twee kostendragers. De eerste kostendrager heeft betrekking op de wachtvergoeding die aan de technici wordt betaald als vergoeding voor hun "on call" zijn. De desbetreffende kosten worden door het Instituut aanvaard, ook al is het Instituut van mening dat deze niet integraal aan de BRUO/BROBA ISLA mogen worden toegewezen. Het is immers zeer waarschijnlijk dat dezelfde technici ook inzetbaar zijn voor andere SLA-gebonden diensten van Belgacom en derhalve zouden de desbetreffende kosten proportioneel dienen verdeeld. Het Instituut beschikt echter niet over bruikbare informatie om een realistische inschatting te maken van dergelijke proportionele verdeling en beslist derhalve om deze kosten voorlopig integraal te aanvaarden.

De tweede kostendrager heeft betrekking op de zogenaamde "recuperatietijd" die aan een technicus wordt verstrekt indien hij tijdens zijn wachtbeurt effectief wordt opgeroepen. Dit betekent immers dat deze technicus minder beschikbaar zal zijn tijdens de kantooruren. Deze kosten worden door het Instituut aanvaard, weliswaar met het in mindering nemen van de vermeden herstellingstijd tijdens de kantooruren. Deze beide kostendragers samen resulteren in een extra monthly fee van **1,56 €** voor BRUO.

Monthly extra rental fee

Samenvattend geeft dit dus de volgende extra rental fees:

	BRUO
Repair intervention	0,73 €
Supervisie	0,91 €
IT ontwikkeling	0,14 €
Procesontwikkeling	0,05 €
Opleiding	0,03 €
Permanentedienst	1,19 €
Probleemanalyse	1,60 €
Wachtdienst	1,56 €
TOTAAL	6,21 €

Alles samen resulteert dit in een additionele maandelijkse ISLA fee van **6,21 €** voor BRUO.

Remarque additionnelle

Suite à la réception par l'Institut de la proposition d'offre de référence BRUO 2005 ISLA, et de la justification du chef de Belgacom du tarif monthly rental fee y associé, l'Institut estime opportun de comparer cette justification avec le tarif monthly rental fee décidé par l'Institut dans le cadre BRUO 2004.

Le tableau suivant est d'application :

Eléments	Prix proposé par Belgacom (Cadre 2005)	Prix fixé par l'Institut (Cadre 2004)	Commentaires de l'Institut en ce qui concerne la différence
Repair intervention en Supervisie = handling & repair intervention	3,83 - 1,13 = 2,70 €	0,73 + 0,91 = 1,64 €	Voir a. ci-dessous
IT ontwikkeling	0,15 €	0,14 €	
Procesontwikkeling	0,05 €	0,05 €	
Opleiding	0,04 €	0,03 €	
Permanentedienst	2,66 €	1,19 €	Voir b. ci-dessous
Probleemanalyse	3,33 €	1,60 €	Voir c. ci-dessous
Wachtdienst	2,31 €	1,56 €	Voir d. ci-dessous
TOTAAL	11,24 €	6,21 €	

Outre le fait que Belgacom utilise des propositions de coût salarial 2005, les éléments suivants sont opportuns de mentionner la raison de la différence constatée :

- a. Belgacom calcule le prix d'une repair intervention en calculant le prix d'une handling & repair intervention ISLA (selon Belgacom) et en y déduisant le prix d'une repair intervention Basic SLA (selon Belgacom). Dans le calcul de l'Institut, le delta ISLA est seulement pris en compte. Le prix de la supervision étant quasi identique, cela revient à comparer $2,70 - 0,91 = 1,79$ € avec $0,73$ €. Il est à remarquer que l'Institut n'a jamais calculé le prix du basic SLA en tant que tel (cela n'a d'ailleurs jamais été un sujet de discussion avec Belgacom jusqu'à présent), mais que ce prix est intégré dans la rental fee de la paire dégroupée en tant que telle. L'approche "retail minus" utilisée intègre de facto cet aspect. Ceci implique que le chiffre avancé par Belgacom est peut être sous-évalué. Ceci montre que la méthode de calcul de l'Institut est plus précise et plus robuste étant donné qu'elle ne nécessite pas la connaissance de cette valeur. De plus, la méthode avancée par Belgacom pour calculer le sur-coût horaire de personnel ISLA (24/24 7/7) n'est pas celle prise en compte par l'Institut pour calculer le delta ISLA. De plus, le technicien 2 A pris en compte par l'Institut est comptabilisé par Belgacom à un taux horaire ISLA alors que dans 65 % des cas il ne peut l'être qu'à un taux horaire normal, et que, vu son absence dans le cadre basic SLA, la méthode de calcul de Belgacom ne peut compenser son mode de calcul erroné.
- b. Belgacom annonce créer une équipe ad hoc de 4 personnes, alors que l'Institut n'accepte pas cette méthode et a motivé sa décision in extenso plus haut. Il est sans doute utile de mentionner que si l'on prend une base (déjà trop élevée selon Belgacom) de 12000 lignes en SLA, et en prenant pour base 3 % mensuels de repair

ticket (sur base de 2% de repair intervention, chiffre accepté par Belgacom, et mentionné par l'Institut dans sa motivation ci-dessus comme étant surévalué par rapport à un chiffre calculé inférieur à 1(un%))(il est aussi opportun de mentionner que pour les ADSL retail et wholesale de Belgacom, DSLAM et PC/modem compris, le chiffre de 1,37 % est obtenu) cela résulte en 360 interventions par mois, soit 12 interventions par jour, dont 65 % (soit 7,8) pendant les heures ouvrables. Ceci montre que les équipes de Belgacom sont sur-dimensionnées, et qu'une intégration dans des équipes existantes (qui existent déjà réellement par ailleurs dans le cadre retail et wholesale de Belgacom) s'impose, même jusqu'à un chiffre de 12000 lignes en ISLA. Suite à la réception par l'Institut de la proposition d'offre de référence BRUO 2005 ISLA, et de la justification du chef de Belgacom du tarif monthly rental fee y associé, l'Institut estime opportun de tenir compte du fait que het zo kan zijn dat de strengere SLA-vereisten ook tijdens de kantooruren voor een zekere overhead zullen zorgen. Dans un esprit de conciliation avec Belgacom cet overhead est estimé à 50 %.

- c. Belgacom annonce créer une équipe ad hoc de 5 personnes, alors que l'Institut n'accepte pas cette méthode et a motivé sa décision in extenso plus haut. Il est sans doute utile de mentionner que si l'on prend une base (déjà trop élevée selon Belgacom) de 12000 lignes en SLA, et en prenant pour base 3 % mensuels de repair ticket (sur base de 2% de repair intervention, chiffre accepté par Belgacom, et mentionné par l'Institut dans sa motivation ci-dessus comme étant surévalué par rapport à un chiffre calculé inférieur à 1(un%))(il est aussi opportun de mentionner que pour les ADSL retail et wholesale de Belgacom, DSLAM et PC/modem compris, le chiffre de 1,37 % est obtenu) cela résulte en 360 interventions par mois, à multiplier par 90 % (qui est le pourcentage de trouble ticket à traiter par la « second line »), soit 324 interventions par mois, soit 10,8 interventions par jour, dont 65 % (soit 7) pendant les heures ouvrables. Ceci montre que les équipes de Belgacom sont sur-dimensionnées, et qu'une intégration dans des équipes existantes (qui existent déjà réellement par ailleurs dans le cadre retail et wholesale de Belgacom) s'impose, même jusqu'à un chiffre de 12000 lignes en ISLA. Suite à la réception par l'Institut de la proposition d'offre de référence BRUO 2005 ISLA, et de la justification du chef de Belgacom du tarif monthly rental fee y associé, l'Institut estime opportun de tenir compte du fait que het zo kan zijn dat de strengere SLA-vereisten ook tijdens de kantooruren voor een zekere overhead zullen zorgen. Dans un esprit de conciliation avec Belgacom cet overhead est estimé à 50 %.
- d. La différence provient du fait que l'Institut déduit le temps de réparation pendant les heures de service. L'Institut réfère à sa motivation in extenso ci-dessus.

Onetime fees

De onetime fees worden door het Instituut aanvaard op basis van de kosten die het Instituut heeft vastgesteld en aanvaard in het kader van de Improved SLA BRUO 2003 "Raw Copper", zoals Belgacom dat vermeldt, aangepast om rekening te houden met de hourly manpower kosten zoals door het Instituut aanvaard in het kader van BRIO 2004.

Set-up fees:

Set up fee (*)	1.987,43 €
Activation fee (per line)	7,22 €
Change SLA type fee (per line)	7,22 €

(*) De set up fee is slechts één keer te betalen, wanneer de begunstigde meerdere types ISLA afsluit op dezelfde tijd.

Pour décision du Conseil :

G. Denef
Membre du Conseil

C. Rutten
Membre du Conseil

M. Van Bellinghen
Membre du Conseil

E. Van Heesvelde
Président du Conseil

Date 26 octobre 2004