



**B I P T**

---

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN  
EN TELECOMMUNICATIE**

**ONTWERPBESLUIT VAN DE RAAD VAN HET BIPT  
MET BETREKKING TOT  
DE ANALYSE VAN HET REFERENTIEAANBOD VAN PROXIMUS VOOR  
ONTBUNDELDE- EN BITSTREAMTOEGANG TOT HET KOPEREN  
AANSLUITNETWERK**

---

**WERKWIJZE OM OP DIT DOCUMENT TE ANTWOORDEN**

---

Antwoordtermijn: tot 13 juni 2019  
Werkwijze om te antwoorden: Aan: [consultation.sg@bipt.be](mailto:consultation.sg@bipt.be)  
Onderwerp: "Consult-2019-B5"

Aanspreekpunt: Peter Vuchelen, ingenieur-adviseur (+32 2 226 88 96)

**Antwoorden dienen elektronisch te worden verzonden naar het opgegeven adres.**

Er wordt gevraagd om het "[Formulier dat als voorpagina dient te worden gebruikt bij het antwoord op een door het BIPT georganiseerde openbare raadpleging](#)" te gebruiken.

Het BIPT wenst ook dat de commentaren verwijzen naar de paragrafen en/of onderdelen waarover ze handelen. Op het document moet duidelijk worden aangegeven wat vertrouwelijk is.

---

## INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Inleiding.....	3
Hoofdstuk 2. Juridische basis.....	4
Hoofdstuk 3. Procedure .....	7
3.1 Nationale raadpleging.....	7
3.2 Advies van de Belgische Mededingingsautoriteit.....	7
3.3 Samenwerking met de mediaregulatoren.....	7
3.4 Europese raadpleging .....	8
Hoofdstuk 4. Analyse van de referentieaanbiedingen van Proximus voor ontbundelde- en bitstreamtoegang tot het koperen aansluitnetwerk .....	9
4.1. Gebruik van de CircuitID (CID).....	9
4.2. MSO learning curve en de SLA “Maximum MSO Response Time” .....	14
4.3. First Time Right installation SLA.....	16
4.4. Small Network Adaptations (SNA).....	20
4.5. Herdefiniëring van de Basic Repair SLA.....	23
Hoofdstuk 5. Besluit, Inwerkingtreding, beroepsmogelijkheden en handtekeningen .....	29
5.1. Besluit en inwerkingtreding.....	29
5.2. Beroepsmogelijkheden.....	30
5.3. Ondertekening .....	31

## Hoofdstuk 1. Inleiding

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

## Hoofdstuk 2. Juridische basis

11. De wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie<sup>1</sup> (hierna de wet van 13 juni 2005) bepaalt dat de operatoren die op een markt over een sterke machtspositie beschikken na afloop van de analyse van deze markt (onder andere) verplichtingen inzake toegang, non-discriminatie, kostenbasing en transparantie opgelegd kunnen krijgen.<sup>2</sup>
12. De beslissing van 29 juni 2018 betreffende de analyse van de markten voor breedband en televisieomroep heeft het geheel van deze maatregelen opgelegd aan Proximus. Die beslissing is genomen door de Conferentie van Regulators voor de elektronische communicatiesector (CRC) op basis van artikel 3 van het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006.<sup>3</sup> Krachtens artikel 6 van dit samenwerkingsakkoord is het BIPT verantwoordelijk voor de uitvoering van de beslissing van de CRC van 29 juni 2018 voor wat betreft de elementen die tot zijn bevoegdheid behoren.<sup>4</sup>
13. Dit ontwerpbesluit wordt aangenomen in uitvoering van de beslissing van de regulators voor de elektronische-communicatiesector (CRC) van 29 juni 2018 en brengt de verplichtingen inzake toegang, transparantie en non-discriminatie deels ten uitvoer. In deze beslissing worden de bestaande maatregelen verder uitgewerkt zonder dat er nieuwe verplichtingen worden opgelegd. Een dergelijke uitwerking is noodzakelijk om ervoor te zorgen dat de verplichtingen effectief zijn en zodat de naleving van de non-discriminatieverplichting kan verzekerd worden.
14. Het gebruik van een marktanalyse als kaderbeslissing, alwaar de maatregelen die opgelegd worden aan de operator met een sterke machtspositie algemeen omschreven worden, is in het verleden reeds aanvaard door het Hof.<sup>5</sup> Het logische

---

<sup>1</sup> Wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, BS, 20 juni 2005, 28070.

<sup>2</sup> Overeenkomstig artikel 58 – 62 van de wet van 13 juni 2005.

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

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

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

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

15. De vier hierboven voorgestelde verplichtingen vullen elkaar aan. Het BIPT let er daarom op elke praktijk te controleren die een bron van discriminatie zou zijn of die de toegang van sommige operatoren tot de markt zou beperken, met name via de controle van de referentieaanbiedingen. Bovendien benadrukt het CRC besluit van 29 juni 2018 het belang van de transparantieplichting voor de alternatieve operatoren.<sup>6</sup>
16. Het doel van de publicatie van een referentieaanbod is om duidelijkheid te bieden omtrent de voorwaarden waaraan voldaan moet worden om van de diensten van de operator met een sterke machtspositie te kunnen genieten en om voldoende op voorhand te kunnen beoordelen of deze voorwaarden wel redelijk zijn.<sup>7</sup> Daarnaast moet het voldoende gespecificeerd zijn om te garanderen dat de operatoren niet hoeven te betalen voor faciliteiten die voor de gewenste dienst niet nodig zijn. Artikel 59, § 2, van de wet van 13 juni 2005 preciseert bovendien dat in het referentieaanbod *“een beschrijving [wordt] gegeven van de betrokken aanbiedingen, uitgesplitst in diverse elementen naargelang de marktbehoeften en de daaraan verbonden eisen en voorwaarden, met inbegrip van de tarieven”*.
17. Het CRC besluit van 29 juni 2018 benadrukt verder dat een continue actualisering van het referentieaanbod noodzakelijk is en wijst op de bevoegdheid van het BIPT om aanpassingen aan het referentieaanbod op te leggen:

*« Het referentieaanbod moet up-to-date gehouden worden door zijn auteur, meer bepaald wat betreft de technische ontwikkelingen en, in het algemeen, naar*

---

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

*Het maakt het meer bepaald mogelijk om:*

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

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

*aanleiding van de evolutie van de elementen die het aanbod uitmaken. De operator met een sterke machtspositie moet geregeld de in het referentieaanbod verstrekte informatie controleren op nauwkeurigheid. Hij moet ze corrigeren indien ze onvolledig is geworden of niet meer klopt of indien ze de lezer kan misleiden. Zodra de auteur van het referentieaanbod vaststelt dat het aanbod achterhaald is of de informatie erin niet meer klopt/fout is, moet hij dit updaten of corrigeren binnen een redelijke termijn.*

*Het BIPT kan op elk moment verplichten om het referentieaanbod te wijzigen of bijkomende elementen<sup>8</sup> te publiceren meer bepaald om rekening te houden met de evolutie van de aanbiedingen van Proximus en de verzoeken van de alternatieve operatoren, op voorwaarde dat deze verzoeken gerechtvaardigd en evenredig zijn. »<sup>9</sup>*

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

---

<sup>8</sup> "Artikel 59, § 2, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie."

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

<sup>10</sup> Brussel, 27 juni 2008, 2006/AR/468, consideransen 12 en 13; Brussel, 9 mei 2008, 2005/AR/1028; Brussel, 19 mei 2009, 2007/AR/302, considerans 114.

## Hoofdstuk 3. Procedure

### 3.1 Nationale raadpleging

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

### 3.2 Advies van de Belgische Mededingingsautoriteit

22. Krachtens de artikel 55, §§ 4 en 4/1, van de wet van 13 juni 2005, legt het BIPT zijn besluiten inzake marktanalyses voor aan de Belgische Mededingingsautoriteit die over 30 dagen beschikt om een advies te verstrekken.
23. Er werd een ontwerpbesluit voorgelegd aan de Belgische Mededingingsautoriteit (hierna: “BMA”) op [later in te vullen].

### 3.3 Samenwerking met de mediaregulatoren

24. Artikel 3 van het samenwerkingsakkoord<sup>11</sup> voorziet in de raadpleging door een reguleringsinstantie van de andere reguleringsinstanties voor elk ontwerpbesluit betreffende de elektronische-communicatienetwerken.
25. De geraadpleegde reguleringsinstanties beschikken over een termijn van 14 kalenderdagen om hun opmerkingen mee te delen aan de reguleringsinstantie die het ontwerp heeft voorgelegd. Binnen die termijn kan elk van de geraadpleegde reguleringsinstanties ook vragen om het ontwerpbesluit aanhangig te maken bij de CRC. De betrokken reguleringsinstantie neemt de opmerkingen in aanmerking die de andere regulerende instanties eraan bezorgd hebben en bezorgt de gewijzigde

---

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

ontwerpbeslissing aan de andere regulerende instanties. Deze laatste beschikken dan over een termijn van 7 kalenderdagen waarbinnen zij kunnen vragen dat de gewijzigde ontwerpbeslissing aanhangig wordt gemaakt bij de CRC.

26. Een ontwerpbesluit is aan de mediaregulatoren meegedeeld op [later in te vullen].
27. De mediaregulatoren hebben de volgende opmerkingen geformuleerd: [later in te vullen].

### 3.4 Europese raadpleging

28. Artikel 141 van de wet van 13 juni 2005 legt de voorwaarden en regels vast die van toepassing zijn inzake raadpleging door het BIPT van de Europese Commissie, BEREC en de nationale regelgevende instanties (NRI's) van de andere lidstaten.
29. In toepassing van deze bepalingen heeft het BIPT zijn ontwerpbesluit op [later in te vullen] aan de Europese Commissie genotificeerd. Het ontwerpbesluit is geregistreerd onder de code [later in te vullen].
30. Het besluit van de Europese Commissie is als bijlage [later in te vullen] opgenomen.

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

### 4.1. Gebruik van de CircuitID (CID)

#### Probleemstelling

31. Edpnet meldt in haar reactie op de pre-consultatie van de referentieaanbiedingen dat begunstigden van het referentieaanbod indirect<sup>12</sup> worden verplicht om de CircuitID van hun klanten op de facturen te vermelden om zo het veranderen van operator eenvoudiger te laten verlopen.
32. Volgens deze operator vermeldt Proximus (inclusief Scarlet<sup>13</sup>) echter zelf de CircuitID niet op haar facturen, waardoor de begunstigden geen gebruik kunnen maken van een eindfactuur van een Proximus-klant om deze klant te migreren naar een dienst bij een begunstigde operator.
33. Edpnet vraagt niet om de CircuitID-vermelding af te schaffen, maar vraagt wel dat Proximus ook deze informatie opneemt in haar facturen zodat de begunstigde operatoren over dezelfde informatie kunnen beschikken als Proximus.

#### Analyse van het BIPT

34. Het BIPT wil eerst benadrukken dat in de nieuwe BRUO en Bitstream xDSL referentieaanbiedingen geen verplichting staat om de CircuitID op de facturen van de begunstigde operatoren te vermelden, maar enkel dat deze vermelding het migratieproces zal vergemakkelijken:

*Communicating such unique service identifier<sup>14</sup> on the bills and contracts sent by the Beneficiary to the End-User for the services provided on the basis of the present reference offer will help facilitate the change of operator on the Proximus network. Such communication will allow the End-User to provide the recipient operator with the circuit ID to enable a seamless Change Operator process.<sup>15</sup>*

---

<sup>12</sup> Indien een begunstigde van het referentieaanbod de CircuitID niet vermeldt (waarde 'UNKNOWN'), moet de begunstigde, op basis van de informatie uit het Pre-Check proces in MSO, bijkomende aandacht besteden aan de correcte validatie van het installatieadres. Volgens edpnet, is deze werkwijze niet efficiënt gezien dit niet 100% sluitend is. Dit probleem zou zich niet voordoen met het gebruik van de CircuitID.

<sup>13</sup> Scarlet is een merk van Proximus (100% van de aandelen in de handen van Proximus).

<sup>14</sup> Dit is de CircuitID.

<sup>15</sup> Vrije vertaling: "Het communiceren van dergelijke unieke service-identificatie op de facturen en contracten die door de Begunstigde aan de Eindgebruiker worden gezonden voor de diensten die worden

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

*The Beneficiary communicates, for all services without PSTN or ISDN Proximus services, the circuit ID provided by Proximus. This should be done by including this reference on the bills and contracts that are sent to the End-User for the service based on BRUO/BROBA/WBA VDSL2. By that, in case of transfer, the circuit ID can be exchanged between a Beneficiary and the End-User, just like is done with the dial number in the case of a with voice product. As a consequence the Circuit ID can be included systematically in the orders and this will avoid further problems in this case.<sup>16</sup>*

36. Bijgevolg hebben de begunstigden van de gereguleerde referentieaanbiedingen reeds aanpassingen gedaan om deze CircuitID te vermelden op hun factuur. Hoewel Proximus nu lijkt voor te stellen om deze verplichting af te zwakken, lijkt het onwaarschijnlijk dat de begunstigde operatoren bijkomende inspanningen zullen uitvoeren om deze CircuitID opnieuw te verwijderen van hun facturen.
37. Desalnietemin, beschouwt Proximus de CircuitID wel als een belangrijke parameter in het nieuwe MSO bestelsysteem. Deze parameter wordt namelijk beschouwd als een verplicht inputveld bij de migratie van een koperdienst naar een begunstigde operator.
38. Het belang van de CircuitID werd eveneens benadrukt in het Flash bericht van Proximus van 6 september 2018 (het BIPT onderstreept):

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

---

aangeboden op basis van het huidige referentieaanbod, zal de verandering van operator op het Proximus-netwerk helpen faciliteren. Een dergelijke communicatie stelt de eindgebruiker in staat om aan de ontvangende operator de circuit-ID te verschaffen om een naadloos Change Operator-proces mogelijk te maken.”

<sup>16</sup> Vrije vertaling: “De Begunstigde communiceert voor alle diensten zonder PSTN- of ISDN Proximus-diensten, de circuit-ID die door Proximus wordt verstrekt. Dit moet worden gedaan door deze referentie op te nemen in de facturen en contracten die naar de Eindgebruiker worden verzonden voor de diensten op basis van BRUO / BROBA / WBA VDSL2. In dat geval kan de circuit-ID in geval van overdracht worden uitgewisseld tussen een Begunstigde en de Eindgebruiker, net zoals het kiesnummer wordt gebruikt in het geval van een “with voice” product. Als gevolg hiervan kan de Circuit ID systematisch in de bestellingen worden opgenomen en zal dit verdere problemen in dit geval voorkomen.”

*only highly recommended up until the above-mentioned update foreseen on 21/12 but also as the best way of working for all your future orders."<sup>17</sup>*

39. Indien de CircuitID niet gekend is bij de begunstigde operator, dient deze "UNKNOWN" in te vullen bij een "Change Operator" migratie, met als gevolg dat de identificatie van de te migreren lijn enkel kan gebeuren op basis van het adres. Volgens edpnet geeft het gebruik van het installatieadres op de factuur in MSO geen garantie dat de juiste lijn geselecteerd wordt. Zo geeft in bepaalde gevallen het installatieadres op de factuur niet aan dat het een appartementsgebouw betreft; dit wordt enkel duidelijk wanneer het adres in MSO wordt ingegeven. Voor deze gevallen, moet er dus opnieuw contact worden opgenomen met de klant om de exacte lijn te kunnen bepalen. Indien de CircuitID dan niet op de factuur van de klant staat, moet deze klant contact opnemen met de operator waar hij wenst weg te gaan, teneinde zijn CircuitID te verkrijgen, om deze dan aan zijn nieuwe operatoren te bezorgen zodat de migratie probleemloos kan verlopen. Andere methoden om de juiste locatie van de klant te bepalen, zoals bijvoorbeeld gebruik maken van het busnummer uit de gegevensset van MSO, houdt bepaalde risico's in daar er in België geen uniforme schrijfwijze hierrond bestaat.
40. Het BIPT gaat akkoord met edpnet wanneer het stelt dat een incorrecte identificatie van de klant zeer nadelige gevolgen kan hebben. Zo kan bij een migratie via het "Change Operator" proces, de dienst geactiveerd worden op een incorrect koperpaar, waardoor de nieuwe klant van de begunstigde operator niet kan gebruik maken van een actieve dienst op de afgesproken datum. Ook kan een bestaande klant van een begunstigde operator plots zonder actieve dienst vallen, omdat op dit koperpaar verkeerdelijk een dienst van een andere operator werd geactiveerd door Proximus.
41. De hierboven geschetste situaties<sup>18</sup> kunnen ervoor zorgen dat eindklanten een slechte dienstverlening krijgen en dat de begunstigde operatoren imagoschade oplopen, dewelke zou kunnen vermeden worden indien een andere identificatie voor de te migreren lijn werd gebruikt dan het adres van deze lijn. Het betreft

---

<sup>17</sup> Vrije vertaling: "We rekenen op u om uw operationele teams te trainen om zo veel mogelijk de Service ID-optie te gebruiken voor het uitvoeren van de locatie en pre-checks (bijv. Het telefoonnummer voor eventuele pre-checks gerelateerd aan een "Provide-like met spraak" bestelling, de Circuit-ID voor eventuele pre-checks met betrekking tot een Migratie bestelling, ...). Het gebruik van de optie Service ID wordt niet alleen ten zeerste aanbevolen tot de hierboven genoemde update op 21/12, maar ook als de beste manier van werken voor al uw toekomstige bestellingen."

<sup>18</sup> Deze situaties komen volgens edpnet vaker voor in appartementsgebouwen, waar de identificatie van het juiste adres vaker voor een probleem zorgt.

bovendien situaties die minder vaak<sup>19</sup> bij Proximus en Scarlet kunnen voorkomen doordat zij onrechtstreeks toegang kan hebben tot de CircuitID, via de factuur van de klant die wenst te migreren van de begunstigde operator naar Proximus.

42. De Easy Switch procedure biedt voor dit probleem geen oplossing, daar deze procedure de administratieve overgang van een eindgebruiker naar een andere operator vergemakkelijkt, maar geen invloed heeft op de daaronder liggende technische stopzetting of migratie. De recipiëntoperator kan enkel het Easy Switch-nummer gebruiken in MSO om de lijn te identificeren wanneer dit nummer identiek is aan de CircuitID. Zowel Proximus als edpnet gebruiken de CircuitID als Easy Switch-nummer, maar dit is bijvoorbeeld niet het geval bij het merk Scarlet van Proximus.
43. Daarenboven is Easy Switch niet van toepassing op alle producten die Proximus aanbiedt. Zo valt bijvoorbeeld het “Bizz All-In” product buiten de scope van Easy Switch, maar is de internetdienst van dit product toch migreerbaar naar een equivalente dienst binnen het gereguleerde aanbod van Proximus. Ook voor dit type van migratie kan een unieke identifier nuttig zijn om potentiële problemen te vermijden.
44. Het BIPT acht dat de CircuitID een nuttige parameter is voor alle betrokken partijen die een efficiënte operationele samenwerking garandeert. In §2041 van het Besluit van de CRC van 29 juni 2018 aangaande de analyse van de markten voor breedband en televisieomroep wordt de verwachte efficiëntie van de operationele processen benadrukt:

*“[...] Opdat deze operationele processen efficiënt en soepel verlopen, is het essentieel dat deze zo nauwkeurig mogelijk zijn en zoveel mogelijk geautomatiseerd worden.”*
45. Het BIPT is van mening dat Proximus moet streven naar zo nauwkeurig mogelijke operationele processen teneinde de efficiëntie hiervan te optimaliseren. Eventuele inefficiënties in dit kader moeten dus opgelost worden, indien dit redelijkerwijze mogelijk is.
46. Het BIPT erkent evenwel dat de identificatie van de lijn op basis van het adres voor zowel Proximus/Scarlet als de begunstigde operatoren een evengroot probleem stelt, doordat alle partijen gebruik maken van dezelfde adresdatabase. Doch is het BIPT van mening dat het gebruik van de CircuitID voor de lijnidentificatie de meest

---

<sup>19</sup> Bijvoorbeeld wanneer de klant in de Proximus shop zijn oude factuur niet zou bijhebben. Deze kan eventueel wel nog op een later tijdstip bezorgd worden wanneer de migratie in eerste instantie niet zou doorgaan.

betrouwbare oplossing<sup>20</sup> lijkt voor alle betrokken partijen om zo veel als mogelijk een verkeerdelijke identificatie uit te sluiten.<sup>21</sup> Het gebruik van de CircuitID moet dus de primaire oplossing zijn in het “Change Operator” migratieproces en moet dus op een gepaste manier mogelijk gemaakt worden voor alle begunstigde operatoren.

47. Daarnaast vermeldt Proximus ook in de referentieaanbiedingen dat “*het communiceren van de CircuitID het veranderen van operator op het Proximus netwerk zal faciliteren*” (vrije vertaling). Proximus<sup>22</sup> wordt echter ook beschouwd als mogelijke donoroperator in het “Change Operator” proces. Als een eindklant dan wil overstappen van Proximus naar een alternatieve operator moet deze operator over dezelfde soepele manier van werken kunnen beschikken als Proximus (in het geval dat een klant van de alternatieve operator naar Proximus zou overstappen).<sup>23</sup>
48. Bovendien stelt Proximus dat het nu reeds in de meeste gevallen<sup>24</sup> de CircuitID op zijn facturen vermeld, wat opnieuw aantoont dat het gebruik ervan nuttig is en het niet onredelijk is om deze informatie te voorzien. Om deze redenen vindt het BIPT het redelijk dat een begunstigde operator ten allen tijde de CircuitID<sup>25</sup> van een Proximus of Scarlet klant die wil veranderen naar een begunstigde operator op een eenvoudige manier moet kunnen achterhalen.

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

49. Het BIPT vraagt daarom aan Proximus om een oplossing te voorzien waarbij een begunstigde operator de CircuitID kan achterhalen van een eindgebruiker die wenst over te stappen van Proximus of Scarlet, binnen een korte en redelijke termijn en op ondubbelzinnige wijze.
50. De termijnen om deze oplossing te voorzien worden bepaald in 5.1. Besluit en inwerkingtreding.

---

<sup>20</sup> Dit blijkt immers ook uit de mail van Proximus van 4 april 2019 waarin wordt voorgesteld om bij de migratie van klanten van Alpa 11, de CircuitID te gebruiken als primaire parameter daar het gebruik van het adres in sommige gevallen het migratieproces blokkeert.

<sup>21</sup> Het BIPT veronzachtzaamt hiermee niet de verantwoordelijkheid van de begunstigde om zelf de correctheid van een adres na te gaan. Het stelt echter vast dat er een efficiënte oplossing bestaat die in het voordeel van alle betrokken partijen is.

<sup>22</sup> En bijgevolg ook haar dochteronderneming Scarlet.

<sup>23</sup> De non-discriminatie verplichting waaraan Proximus onderworpen is, vereist immers dat alternatieve operatoren over dezelfde informatie kunnen beschikken dan Proximus wat betreft wholesale-inputs, overeenkomstig § 1264 en 2107 van het CRC besluit van 29 juni 2018.

<sup>24</sup> Proximus stelt dat het de CircuitID nu reeds in *alle* gevallen vermeld, maar zoals hiervoor aangehaald blijkt dit niet steeds het geval te zijn.

<sup>25</sup> Of een andere unieke code die op een ondubbelzinnige wijze de lijnidentificatie mogelijk maakt binnen het pre-check proces van MSO.

## 4.2. MSO learning curve en de SLA “Maximum MSO Response Time”

### Probleemstelling

51. In de nieuwe referentieaanbiedingen, stelt Proximus voor om een “MSO Learning curve” te definiëren, gedurende dewelke de Provisioning Basic SLA’s als “best effort” zullen beschouwd worden.
52. Deze periode zou minstens 3 maanden duren en er zouden ten minste 5.000 bestellingen, voor BRUO en Bitstream xDSL producten samen, moeten hebben plaatsgevonden.
53. Edpnet merkt op dat Proximus hiervoor geen maximum termijn heeft gedefinieerd (wat volgens haar neerkomt op een “carte blanche” van oneindige duur). Edpnet wil daarom dat er een maximum termijn wordt vastgelegd.
54. Bovendien vraagt edpnet dat de begunstigde operatoren geen enkele compensatie<sup>26</sup> zouden moeten betalen aan Proximus tijdens de learning curve, waardoor dit proces langs beide zijden een “best effort” proces wordt.
55. Edpnet stelt ook vast dat er geen referentietimer wordt gedefinieerd voor de nieuwe SLA “Maximum MSO Response Time”.

### Analyse van het BIPT

56. Het belang van goed werkende SLA’s<sup>27</sup> en de noodzaak om deze op de huidige niveau’s (of hoger) te handhaven<sup>28</sup> wordt benadrukt in het CRC besluit van 29 juni 2018. Installaties uitgevoerd in een “best effort” regime, bieden daarentegen geen duidelijke garantie wat de uiteindelijke opleveringsdatum betreft, integenstelling tot een “SLA” regime.

---

<sup>26</sup> Zoals de compensatie voor Wrongful Repair of Useless Visit.

<sup>27</sup> Zie §2060 van het CRC besluit van 29 juni 2018 aangaande de analyse van de markten voor breedband en televisieomroep: *“De verplichting tot het handhaven van SLA’s is noodzakelijk om te kunnen verzekeren dat alternatieve operatoren een goede dienstkwaliteit kunnen leveren aan hun eindklanten. Het is nuttig om er hier aan te herinneren dat het niveau inzake efficiëntie van de alternatieve operatoren rechtstreeks afhankelijk is van de kwaliteit van de operationele processen van de wholesaleaanbiedingen. De kwaliteit van de diensten die Proximus levert is immers rechtstreeks waarneembaar door de klant zelf, waarbij deze laatste de geleverde kwaliteit echter toeschrijft aan de operator die hij gekozen heeft. De goede reputatie van de alternatieve operator is dus vaak rechtstreeks afhankelijk hiervan.”*

<sup>28</sup> Zie § 2054 van het besluit van de CRC van 29 juni 2018 aangaande de analyse van de markten voor breedband en televisieomroep.

57. Op basis van de verschafte informatie van Proximus, lijkt het voor het BIPT niet onredelijk dat een periode wordt gedefinieerd waarin Proximus en de begunstigde operatoren praktische ervaring opdoen met het nieuwe systeem en de nieuwe processen. Deze periode geeft de kans aan beide partijen om de laatste problemen op te lossen, dewelke niet werden gevonden of op tijd konden worden opgelost tijdens de testfasen van het MSO project, voor de indienststelling van het nieuwe platform. Gedurende deze periode zouden de verschillende Provisioning Basic SLA's dan als "best effort" worden beschouwd.
58. Het BIPT is van mening dat een maximum periode moet worden vastgelegd ten einde de "best effort" operationele handelingen tot het absoluut noodzakelijke minimum te beperken.
59. Doordat de MSO learning curve reeds gestart is en de inwerkingtreding van dit besluit naar alle waarschijnlijkheid pas zou ingaan na het verstrijken van de learning curve, besloot het BIPT om in november 2018 al een brief te sturen naar Proximus om een maximum periode vast te leggen.
60. In haar antwoord op deze brief, legt Proximus uit dat er bij het indienen van de referentieaanbiedingen bij het BIPT nog niet genoeg informatie beschikbaar was om een maximum periode vast te leggen. Gebaseerd op de huidige testcyclus van de alternatieve operatoren met het MSO platform, stelt Proximus voor om de deadline voor deze periode vast te leggen op 30 april 2019. Het BIPT gaat akkoord met dit voorstel.
61. Wat betreft het voorstel van edpnet om tijdens deze periode ook geen enkele compensatie te betalen aan Proximus gaat het BIPT niet akkoord. Volgens het BIPT is het niet correct om elk proces onvoorwaardelijk te beschouwen als een "best effort" proces gedurende deze bijkomende testperiode. Enkel de processen dewelke worden aangepast in het kader van het nieuwe MSO platform moeten worden beschouwd als "best effort" gedurende deze periode. Het BIPT gaat dus akkoord met het voorstel van Proximus om dit te beperken tot de Provisioning Basic SLA's.
62. Het lijkt het BIPT echter wel redelijk dat een begunstigde operator geen compensatie<sup>29</sup> moet betalen indien de oorzaak hiervan ligt in een probleem met het nieuwe MSO platform langs de kant van Proximus.

---

<sup>29</sup> Een compensatie zoals bepaald wordt in het kader van de BRUO of Bitstream xDSL referentieaanbiedingen.

63. Doordat de SLA “Maximum MSO Response Time” momenteel nog niet gedefinieerd werd, kan het BIPT hierover geen oordeel vellen. Het BIPT vraagt dus aan Proximus om ook voor deze SLA een voorstel in te dienen na de testperiode.

Besluit van het BIPT

64. Het BIPT gaat akkoord met het voorstel van Proximus om de deadline van de MSO learning curve vast te leggen op 30 april 2019. Gedurende deze periode moet de Provisioning Basic SLA's als “best effort” worden beschouwd.
65. Na deze periode, moet Proximus een voorstel indienen voor de SLA “Maximum MSO Response Time”.

**4.3. First Time Right installation SLA**

Probleemstelling

66. Proximus stelt voor om de “First Time Right” (FTR) SLA te wijzigen.

Huidige definitie in de BRUO, BROBA en WBA VDSL2 referentieaanbiedingen:

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

Voorstel tot definitie in de BRUO en Bitstream xDSL referentieaanbiedingen:

% FTR	Applicable Lines
95 %	<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="587 385 1077 421">• Installations with customer visit</li><li data-bbox="587 470 1316 506">• Installations with customer visit splicing included</li><li data-bbox="587 555 1385 631">• Installations without customer visit except incidents located at introduction box or NTP</li></ul>

67. Edpnet meldt dat deze herdefiniëring de huidige SLA afzwakt en dat dit dus nadelig zou zijn voor de begunstigde operatoren. Deze operator vraagt ook om de SLA op te trekken naar 100% voor installaties met bezoek aan de klant.
68. Edpnet meldt ook dat Proximus door deze wijziging eveneens SNA-interventies ("splicing included") toevoegt aan de FTR SLA. Edpnet is van mening dat de SNA buiten de FTR-berekening moet gehouden worden.

Analyse van het BIPT

69. Deze aanpassing aan de definitie van de "First Time Right" (FTR) SLA leek, volgens het BIPT, op het eerste zicht niet gecorreleerd te zijn aan aanpassingen die Proximus invoert in het kader van MSO.
70. Volgens Proximus is er echter wel degelijk een link met de aanpassingen in MSO<sup>30</sup>. Doordat Proximus in het nieuwe MSO systeem niet meer de mogelijkheid heeft om de gekozen installatiemethode<sup>31</sup> te verwerpen, kan Proximus niet meer verantwoordelijk worden gesteld voor eventuele fouten aan de NTP en de introduction box voor installaties zonder bezoek aan de eindklant.
71. Het BIPT gaat in principe akkoord met deze stelling; de definitie van de SLA zou dus moeten aangepast worden om conform te zijn met de nieuwe MSO werkwijze. Het BIPT is akkoord dat de verantwoordelijkheid voor de status van de NTP en de introduction box niet kan gelegd worden bij Proximus; het is de

---

<sup>30</sup> Zie de brief van Proximus van 1 maart 2019 aangaande de kwalitatieve aspecten van de BRUO en Bitstream xDSL referentieaanbiedingen.

<sup>31</sup> Met of zonder bezoek aan de eindklant.

verantwoordelijkheid van de begunstigde operator om dit te verifiëren bij de eindklant.

72. Daarnaast zegt Proximus ook dat sinds de inwerkingtreding van de huidige SLA, het aantal noodzakelijke interventies door de techniker aan de LEX afneemt, maar dat het aantal interventies aan de KVD/ROP toeneemt. Deze verschuiving zou ook moeten gereflecteerd worden in de definitie van de SLA.
73. Het BIPT gaat in principe ook akkoord met deze stelling, maar stelt vast dat Proximus geen factuele gegevens aanbrengt waarom de SLA van 98% voor fouten aan de LEX en de SLA van 93% voor fouten aan de KVD/ROP/LDC zou moeten gecombineerd worden tot één SLA van 95%.<sup>32</sup>
74. Aangaande het verminderen van het niveau van de SLA voor installaties met bezoek aan de klant van 98% naar 95%, zegt Proximus dat ze quasi nooit het niveau van 98% hebben gehaald en dat bijgevolg een niveau van 100%, zoals edpnet voorstelt, geen relatie heeft met de technische werkelijkheid en dus onredelijk is.
75. Volgens edpnet zou de FTR SLA opgetrokken moeten worden naar 100% voor installaties met bezoek aan de klant. Doordat de Proximus techniker voor dit type van installatie toegang heeft tot de NTP, kan deze een volledige end-to-end lijntest uitvoeren waardoor met zekerheid zou kunnen vastgesteld worden of de lijn werkende is.
76. Aangaande de uitsluiting van installaties met splicing zoals edpnet voorstelt, haalt Proximus aan dat ook deze installaties op een kwalitatieve manier moeten gebeuren en dus ook onder de scope van een SLA moeten vallen.
77. Het BIPT gaat akkoord met deze stelling; elk soort installatie, met of zonder splicing, met of zonder bezoek aan de eindklant, moet gedekt worden door een passende SLA.
78. De achterliggende reden waarom edpnet installaties met splicing wil uitsluiten van de "First Time Right" SLA is eerder gerelateerd met het verkrijgen van de compensatie voor deze SLA. Edpnet merkt op dat indien het recht zou hebben op een compensatie, zij ongeveer 18 maanden zouden moeten wachten eer dit bedrag gestort wordt, terwijl edpnet wel onmiddellijk het SNA tarief moet betalen aan Proximus.

---

<sup>32</sup> Wel motiveert Proximus in extenso waarom een SLA van 100% onredelijk zou zijn (iets wat het BIPT trouwens niet voorstelt) en lijkt dan te insinueren dat een doelstelling van 100% hetzelfde zou zijn als een doelstelling van 98%, quod non.

79. Het BIPT heeft begrip voor dit probleem en wenst het compensatiemechanisme te herbekijken. Het BIPT heeft ook in andere dossiers, van andere begunstigde operatoren gelijkaardige signalen opgevangen dat het bekomen van compensaties voor deze en andere SLA's zeer complex is.
80. Volgens het BIPT, dient de "First Time Right" SLA enkel aangepast te worden door de wijziging in het MSO proces en door de verschuiving van techniekeractiviteiten naar de KVD/ROP. Het BIPT is echter niet overtuigd dat het voorstel van Proximus daadwerkelijk gebaseerd is op concrete cijfers.
81. Het BIPT stelt daarom voor om de huidige definitie van de FTR SLA licht te wijzigen om zo compatibel te zijn met het gewijzigde MSO proces, maar voorlopig geen andere wijzigingen toe te staan, totdat het BIPT een verdere diepgaandere analyse heeft gemaakt van deze SLA en het algemene proces om compensaties te verkrijgen.

Besluit van het BIPT

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

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

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

#### 4.4. Small Network Adaptations (SNA)

##### Probleemstelling

84. Edpnet merkt op dat Proximus 4 verschillende types van SNA's definieert en vraagt of het type uit te voeren SNA kan meegedeeld worden aan de begunstigde operatoren op het moment dat Proximus zelf het type SNA vaststelt.
85. Edpnet vraagt ook om bij het afsluiten van het SNA workorder op de hoogte te worden gebracht dat de vastgestelde SNA effectief werd uitgevoerd door Proximus.

##### Analyse van het BIPT

86. Proximus definieert in de de bijlagen van de nieuwe BRUO en Bitstream xDSL referentieaanbiedingen de 4 mogelijke types van SNA:
  - SNA type 1: Realization of a new introduction in the building/Living Unit of the Beneficiary's End-User;
  - SNA type 2: Renewal of the introduction in the building/Living Unit of the Beneficiary's End-User;
  - SNA type 3: Splicing additional pairs in the existing introduction splice of the building/Living Unit of the Beneficiary's End-User or any other splicing work (splice adaptation, bridge splice, transition splice, ...) to ensure correct provisioning for this End-User;
  - SNA type 4: Moving the existing introduction from an existing Distribution Cable to another existing Distribution Cable.
87. Volgens edpnet heeft het vermelden van het SNA type voor de start van de werken enkele belangrijke voordelen. Zo kan aan haar eindklant reeds duidelijk gemaakt worden of graafwerken al dan niet noodzakelijk zijn, en of deze noodzakelijk zijn op het privé domein van de eindklant of enkel op het publieke domein rondom de privéwoning van de eindklant.
88. Volgens edpnet zal het nieuwe MSO systeem een bericht (een "report work order") versturen naar de begunstigde operator met de vereiste minimum installatie, na het plaatsen van de bestelling met "SNA allowed". In dit bericht zou de mogelijkheid bestaan om een code toe te voegen waarin het SNA type wordt vermeld.

89. Proximus haalt hierop aan dat het soort werken niet op voorhand kan worden bepaald en dat het voor de eindklant uiteindelijk geen verschil uitmaakt: er moet een put gegraven worden en gelast worden, onafhankelijk of er nu gelast wordt omdat er geen koperpaar aanwezig is of omdat een bestaand koperpaar doorgelast wordt.<sup>33</sup>
90. Volgens Proximus, zou deze aanpassing bovendien ook ingrepen op het bestellingsproces en aan de IT systemen noodzakelijk maken, specifiek voor gereguleerde wholesale bestellingen. Door het relatief kleine aantal bestellingen met SNA en het relatief grote aantal techniekers die deze nieuwe instructies zouden moeten volgen, zou dit een disproportionele maatregel zijn. Proximus wenst ook niet de processen tussen wholesale en retail te ontdebelen omwille van efficiëntie overwegingen.
91. Uit voorgaande communicatie tussen het BIPT en Proximus, begrijpt het BIPT dat deze SNA types niet gekend zijn bij de onderaannemers die de SNA's zullen uitvoeren. Er zijn evenwel verschillende specifieke tarieven bepaald in de contracten met de onderaannemers, maar deze hebben niet dezelfde granulariteit als de gedefinieerde SNA types in de referentieaanbieding. Hoewel deze informatie nuttig zou zijn voor een begunstigde operator (zodat die de eindklant kan informeren aangaande de omvang van de geplande werken,) erkent het BIPT dat Proximus niet in staat is om tijdens deze processtap de gevraagde informatie (SNA type) al te delen met de begunstigde operator.
92. Edpnet vraagt ook om bij het afsluiten van het SNA workorder op de hoogte te worden gebracht dat de vastgestelde SNA effectief werd uitgevoerd door Proximus.
93. Proximus vermeldt in de nieuwe BRUO en Bitstream xDSL referentieaanbiedingen dat een "OLO-Tic" bericht wordt verstuurd na elk bezoek van een Proximus of Partner techniek bij een eindklant van de begunstigde operator. Dit bericht wordt opgesteld aan de hand van een specifieke template en vormt zo een bewijs dat de techniek is langsgeweest bij deze eindklant en bevat nuttige informatie aangaande het bezoek voor de begunstigde operator.
94. Edpnet vraagt of dit "OLO-Tic" bericht consequent kan ingevuld worden door de techniek die het SNA workorder behandelt en dat deze hierin specificeert dat de vastgestelde SNA effectief werd uitgevoerd.
95. Volgens het BIPT is dit een logische en redelijke vraag. Een begunstigde operator, die uiteindelijk de uitgevoerde SNA zal moeten betalen, wil immers zeker zijn dat

---

<sup>33</sup> Zie de brief van Proximus van 1 maart 2019 aangaande de kwalitatieve aspecten van de BRUO en Bitstream xDSL referentieaanbiedingen.

de geplande SNA ook effectief werd uitgevoerd<sup>34</sup>, gezien dit een belangrijke kost vormt in de business case van de begunstigde operator.

96. Op vraag van het BIPT, heeft Proximus een verduidelijking aan de referentieaanbieder toegevoegd om aan te geven dat het SNA tarief enkel kan aangerekend worden wanneer er laswerken werden uitgevoerd. Deze informatie<sup>35</sup> is dus volgens het BIPT nuttig en zou bijgevolg consequent aan het “OLO-Tic” bericht kunnen toegevoegd worden door de techniker die de SNA aanvraag heeft behandeld.
97. Daar er reeds de mogelijkheid bestaat om deze opmerkingen mee te geven in het “OLO-Tic” bericht, dient Proximus geen bijkomende uitbreidingen in te plannen aan het nieuwe MSO systeem. Opdat dit systeem goed zou werken is het belangrijk dat de technikers zich voldoende bewust zijn van de noodzaak om het “OLO-Tic” bericht consequent in te vullen met de gevraagde informatie. Proximus lijkt echter over de nodige drukmiddelen te beschikken om een correcte naleving hiervan te verzekeren.
98. Proximus haalt aan dat deze technikers niet in staat zijn om het exacte SNA type mee te geven in het “OLO-Tic” bericht, daar zij geen kennis hebben van de verschillende types. Dit zou een bijkomende opleiding vereisen. Het BIPT gaat akkoord dat niet het SNA type moet meegegeven worden in het “OLO-Tic” bericht, maar blijft bij haar positie dat dit bericht wel consequent moet ingevuld worden met andere informatie, zoals al dan niet uitgevoerde laswerken.
99. Het BIPT gaat evenwel niet akkoord met de stelling van Proximus dat de correctheid en volledigheid van de informatie in het “OLO-Tic” bericht niet kan gegarandeerd worden omdat het niet het beroep zou zijn van de technikers om rapporten in te vullen. Volgens edpnet, zijn er wel degelijk technikers die voldoende en juiste informatie toevoegen aan het “OLO-Tic” bericht en dient Proximus dus de juiste instructies mee te geven aan haar technikers opdat deze allemaal op consequente wijze het “OLO-Tic” bericht vervolledigen<sup>36</sup>.
100. Het BIPT wil ook kenbaar maken dat ze een analyse zal maken of het éénmalige SNA tarief niet kan verrekend worden in het maandelijks huurtarief. Indien het BIPT

---

<sup>34</sup> Bijvoorbeeld in situaties waarbij de techniker ter plaatse vaststelt dat er uiteindelijk toch geen SNA nodig zal zijn.

<sup>35</sup> Het feit of er al dan niet laswerken werden uitgevoerd.

<sup>36</sup> Zo heeft het BIPT meerdere “OLO-Tic” berichten ontvangen waar de techniker wel specifiek aangeeft of er al dan niet laswerken werden uitgevoerd (terwijl in de meerderheid van de gevallen hier geen melding over wordt gemaakt).

dit zou beslissen, is er geen reden meer om deze informatie toe te voegen aan het “OLO-Tic” bericht.

#### Besluit van het BIPT

101. Het BIPT gaat akkoord dat het exacte SNA type niet moet doorgestuurd worden naar de begunstigde operator.
102. Proximus moet er wel voor zorgen dat haar techniekers consequent het “OLO-Tic” bericht invullen met de relevante informatie aangaande de behandeling van het SNA workorder bij de eindklant van de begunstigde operator.
103. Deze maatregel komt te vervallen indien het BIPT in de toekomst zou beslissen om het éénmalige SNA tarief te verrekenen in het maandelijkse huurtarief.

#### **4.5. Herdefiniëring van de Basic Repair SLA**

##### Probleemstelling

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

##### Analyse van het BIPT

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

107. Edpnet meldt dat met deze nieuwe definitie, de Basic Repair SLA wordt gedegradeerd. Dit wordt gestaafd met 2 voorbeelden.
108. Het BIPT zal het nieuwe voorstel van Proximus enkel vergelijken met de huidige SLA<sup>37</sup>. Ten einde zo compleet mogelijk te zijn, worden 5 voorbeelden bestudeerd waarbij de 90% en 95% deadlines worden berekend aan de hand van de nieuwe definitie en de huidige definitie. Proximus hanteert werkuren van 8u tot 16u30.

---

<sup>37</sup> Het is niet de bedoeling van het BIPT om op dit ogenblik de kwaliteit van de gehele dienstverlening van Proximus te gaan evalueren op basis van wat Proximus effectief presteert en in vergelijking met wat andere operatoren in binnen- en buitenland kunnen aanbieden.

<b>Opening van het ticket</b>	<b>90% resolved</b>	<b>95% resolved</b>
WD0 8h30	Nieuw: WD1 12h45	Nieuw: WD2 12h45
	Huidig: WD1 12h15	Huidig: WD2 12h15
<b>Opening van het ticket</b>	<b>90% resolved</b>	<b>95% resolved</b>
WD0 12h00	Nieuw: WD1 16h15	Nieuw: WD2 16h15
	Huidig: WD1 12h15	Huidig: WD2 12h15
<b>Opening van het ticket</b>	<b>90% resolved</b>	<b>95% resolved</b>
WD0 12h30	Nieuw: WD2 8h15	Nieuw: WD3 8h15
	Huidig: WD1 16h30	Huidig: WD2 16h30
<b>Opening van het ticket</b>	<b>90% resolved</b>	<b>95% resolved</b>
WD0 16h00	Nieuw: WD2 11h45	Nieuw: WD3 11h45
	Huidig: WD1 16h30	Huidig: WD2 16h30
<b>Opening van het ticket</b>	<b>90% resolved</b>	<b>95% resolved</b>
WD0 17h30	Nieuw: WD2 12h15	Nieuw: WD3 12h15
	Huidig: WD2 12h15	Huidig: WD3 12h15

109. Deze 5 voorbeelden tonen aan dat in 4 van de 5 gevallen de deadlines worden verschoven in het voordeel van Proximus. Enkel in het laatste voorbeeld is er geen verschil tussen de nieuwe en huidige definitie.
110. Het openen van een ticket om 16h00 is het meest nadelige voorbeeld, waarbij Proximus met de nieuwe definitie bijna een halve dag meer tijd krijgt om te voldoen aan haar SLA verplichtingen.

111. Dit effect wordt veroorzaakt doordat in de huidige definitie, er geen verschil is qua deadline indien het repair ticket in dezelfde halve werkdag wordt geopend. Een repair ticket geopend om 08h05 of om 12h05 zal steeds dezelfde SLA deadline hebben in de huidige definitie, zelfs als de openingstijd van de ticketten 4 uur verschillen. Dit is niet meer het geval in de nieuwe definitie, waar dit verschil wel degelijk in rekening wordt genomen in de bepaling van de SLA deadline.
112. Het BIPT is evenwel akkoord met het concept om absolute timers te gebruiken in de definitie van de Basic Repair SLA, doch lijkt het onredelijk dat dit gepaard gaat met een significante impact die op het eerste zicht niet evenwichtig verdeeld wordt tussen de begunstigde operatoren en Proximus.
113. Het BIPT stelt daarom voor om de definitie van de Basic Repair SLA te herzien als volgt:

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

	<b>Timer</b>
<b>Repair timer End-User line</b> (to be respected by Proximus)	10:45 Working Hours following the opening of the repair case

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

	<b>Timer</b>
<b>Repair timer End-User line</b> (to be respected by Proximus)	19:15 Working Hours following the opening of the repair case

114. Deze definitie gaat uit van een absolute tijd van 1 werkdag + ¼ werkdag (afgerond op 15 minuten) voor de 90% deadline en een absolute tijd van 2 werkdagen + ¼ werkdag (afgerond op 15 minuten) voor de 95% deadline. Doordat nu gekozen wordt voor ¼ werkdag, gaat de definitie uit van een evenwichtige spreiding van de gewijzigde deadline.
115. Als deze herwerkte definitie wordt toegepast op bovenstaande voorbeelden, wordt het volgende resultaat bekomen:

<b>Opening van het ticket</b>	<b>90% resolved</b>	<b>95% resolved</b>
WD0 8h30	Nieuw: WD1 10h45	Nieuw: WD2 10h45
	Huidig: WD1 12h15	Huidig: WD2 12h15
<b>Opening van het ticket</b>	<b>90% resolved</b>	<b>95% resolved</b>
WD0 12h00	Nieuw: WD1 14h15	Nieuw: WD2 14h15
	Huidig: WD1 12h15	Huidig: WD2 12h15
<b>Opening van het ticket</b>	<b>90% resolved</b>	<b>95% resolved</b>
WD0 12h30	Nieuw: WD1 14h45	Nieuw: WD2 14h45
	Huidig: WD1 16h30	Huidig: WD2 16h30
<b>Opening van het ticket</b>	<b>90% resolved</b>	<b>95% resolved</b>
WD0 16h00	Nieuw: WD2 9h45	Nieuw: WD3 9h45
	Huidig: WD1 16h30	Huidig: WD2 16h30
<b>Opening van het ticket</b>	<b>90% resolved</b>	<b>95% resolved</b>
WD0 17h30	Nieuw: WD2 10h15	Nieuw: WD3 10h15
	Huidig: WD2 12h15	Huidig: WD3 12h15

116. Het veranderen van relatieve timers naar absolute timers zal in elk geval gepaard gaan met wijzigingen aan de deadlines, doordat deze twee systemen niet 100% met elkaar compatibel zijn. Als er dan toch verschillen moeten bestaan naar aanleiding van deze door Proximus aangebrachte omschakeling, dan lijkt het voor het BIPT

redelijk dat deze een gelijkaardige impact hebben voor de SMP-operator en de alternatieve operatoren.<sup>38</sup>

117. Het BIPT herhaalt dat het enkel het oude en het nieuwe systeem met elkaar heeft vergeleken en doet geen andere uitspraak over de werkelijke prestaties van Proximus in dit kader.

Besluit van het BIPT

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

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

	<b>Timer</b>
<b>Repair timer End-User line</b> (to be respected by Proximus)	10:45 Working Hours following the opening of the repair case

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

	<b>Timer</b>
<b>Repair timer End-User line</b> (to be respected by Proximus)	19:15 Working Hours following the opening of the repair case

---

<sup>38</sup> Het zou bovendien niet logisch zijn dat een heel nieuw wholesale bestelsysteem wordt geïmplementeerd dat toch ook in het voordeel zou moeten zijn van de wholesaleklanten van Proximus, maar wat uiteindelijk mogelijks een slechtere dienstverlening met zich mee zou kunnen brengen door minder strikte SLA's.

## Hoofdstuk 5. Besluit, Inwerkingtreding, beroepsmogelijkheden en handtekeningen

### 5.1. Besluit en inwerkingtreding

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

## 5.2. Beroepsmogelijkheden

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

### 5.3. Ondertekening

Axel Desmedt  
Lid van de Raad

Jack Hamande  
Lid van de Raad

Luc Vanfleteren  
Lid van de Raad

Michel Van Bellinghen  
Voorzitter van de Raad