

IBPT

BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE

Referentie:

ONTWERPBESLUIT VAN DE RAAD VAN HET BIPT
VAN 24 MAART 2015
BETREFFENDE
HET ADDENDUM BIJ DE BRXX-REFERENTIEAANBIEDINGEN
"SNA, SPLICING INTERVENTIONS & XML DONE TIMER"

OPENBARE VERSIE

WERKWIJZE OM OP DIT DOCUMENT TE ANTWOORDEN

Dit ontwerpbesluit wordt ter raadpleging voorgelegd overeenkomstig de artikelen 139 en 140 van de wet van 13 juni 2005 in overeenstemming met de volgende nadere regels:

Antwoordtermijn: tot **30 april 2015**

Antwoorden per e-mail: Aan: **consultation.sg@bipt.be**
Betreft: zal ten minste de referentie "**CONSULT-2015-B1 / 14-624**" moeten bevatten

Aanspreekpunt: Axel PALMAERS, ingenieur-adviseur
+32 2 226 88 46; axel.palmaers@ibpt.be

Operatoren die inzage wensen in de vertrouwelijke versie van dit ontwerpbesluit kunnen contact opnemen met het voormelde aanspreekpunt van het BIPT.

Antwoorden dienen elektronisch te worden verzonden naar het vermelde adres. Er wordt gevraagd gebruik te maken van het "Formulier dat als voorpagina dient te worden gebruikt bij het antwoord op een door het BIPT georganiseerde openbare raadpleging" dat kan worden gevonden op het adres: <http://www.ibpt.be/nl/operators/telecom/markten/formulier-dat-als-voorpagina-dient-te-worden-gebruikt-bij-het-antwoord-op-een-door-het-bipt-georganiseerde-openbare-raadpleging>

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

INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING	5
2	PROCEDURE	6
2.1	VOORAFGAANDE RAADPLEGING EN VERZOEKEN OM INFORMATIE	6
2.2	NATIONALE RAADPLEGING	6
2.2.1	<i>Inleiding</i>	6
2.2.2	<i>Wettelijke basis</i>	6
2.2.3	<i>Resultaten van de raadpleging</i>	7
2.3	RAADPLEGING VAN DE MEDIAREGULATOREN	7
2.3.1	<i>Wettelijke basis</i>	7
2.3.2	<i>Resultaten van de raadplegingen van de mediaregulatoren</i>	8
2.4	EUROPESE RAADPLEGING	8
2.4.1	<i>Wettelijke basis</i>	8
2.4.2	<i>Resultaten van de Europese raadpleging</i>	9
3	JURIDISCH KADER.....	9
4	ANALYSE VAN HET VOORSTEL VAN BELGACOM.....	11
4.1	NIET-TOEPASSELIJKHEID VAN DE SLA <i>XML DONE TIMER</i> OP DE CT-ORDERS	11
4.2	ALGEMENE KWESTIES IN VERBAND MET DE LASINTERVENTIES IN REPAIR EN PROVISIONING.....	13
4.2.1	<i>Verduidelijking van de stop-clocks voor "local authorization ongoing" en "SNA – street plan request"</i> ¹⁴	
4.2.2	<i>Impact van de toepassing van de stop-clock in geval van uitstel van de afspraak of van "local authorization"</i>	19
4.3	LASINTERVENTIES (<i>REPAIR</i>)	25
4.3.1	<i>Toepasselijkheid van de SLA: beschikbaarheid van de eindklant</i>	25
4.3.2	<i>Doelstellingen inzake dienstniveau (SLO)</i>	26
4.3.3	<i>Compensatie</i>	27
4.3.4	<i>Performantie-indicatoren</i>	29
4.4	LASINTERVENTIES (<i>PROVISIONING</i>) – SMALL NETWORK ADAPTATIONS (<i>SNA</i>)	30
4.4.1	<i>Invoering van een nieuwe vergoeding "SNA detected during repair"</i>	30
4.4.2	<i>Toepasbaarheid van de "SNA detected during repair"</i>	34
4.4.3	<i>Performantie-indicatoren</i>	36
4.5	USELESS END-USER VISIT.....	37
4.5.1	<i>Invoering van een nieuwe repair-bijdrage</i>	37
4.5.2	<i>Bedrag van de eenmalige vergoedingen</i>	42
5	ELEMENTEN WAAR GEEN REKENING MEE WORDT GEHOUDEN.....	48
6	BESLUIT	50
7	BEROEPSMOGELIJKHEDEN	51
ANNEXE A.	TERMINOLOGIE	53
ANNEXE B.	SYNTHESE VAN DE REACTIES.....	54
ANNEXE C.	LETTERWOORDEN EN AFKORTINGEN.....	55

1 INLEIDING

1. Op 5 mei 2014 heeft Belgacom aan het BIPT een voorstel overgezonden voor aanpassing van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2, afgekort tot BRxx, in verband met het proces van lassen (*splicing*), het proces inzake *repair* en de berekening van de *SLA XML Done Timer*.
2. In dat nieuwe voorstel brengt Belgacom de volgende wijzigingen aan:
 - 2.1. Het introduceert, overeenkomstig het besluit van de Raad van het BIPT van 10 december 2013 (besluit BRxx 2012), een dienstgarantie (SLA) alsook een compensatie voor de lasinterventies uitgevoerd na een storing vastgesteld in het Belgacom-netwerk.
 - 2.2. Belgacom wenst ook via dit voorstel een nieuw element van vergoeding in te voeren, met name de facturering van de vruchteloze verplaatsingen van de technici in het kader van het *repair*-proces.
 - 2.3. Ten slotte wenst Belgacom de *SLA XML Done Timer* aan te passen zodat geen rekening meer wordt gehouden met de orders *Certified Technicians*, afgekort CT.
3. De voorstellen voor wijziging van de voormelde BRxx-aanbiedingen zijn het onderwerp van dit ontwerpbesluit.

2 PROCEDURE

2.1 VOORAFGAANDE RAADPLEGING EN VERZOEKEN OM INFORMATIE

4. Na het voorstel van Belgacom van 5 mei 2014 heeft het BIPT een voorafgaande raadpleging van de sector gelanceerd van 14 mei 2014 tot 5 juni 2014. Er is op deze voorafgaande raadpleging geantwoord door het Platform, Mobistar en EDPnet. Het BIPT heeft ook op 16 oktober 2014 een bijdrage ontvangen van Destiny.
5. Op 23 juli 2014 heeft het BIPT naar Belgacom een brief verzonden waarin het zijn voornemen liet weten om een besluit te nemen overeenkomstig artikel 59, § 6, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (hierna de "wet van 13 juni 2005"). Deze kennisgeving heeft de inwerkingtreding van de wijzigingen geschorst.
6. Het BIPT heeft met diezelfde brief van 23 juli 2014 een verzoek om inlichtingen naar Belgacom verstuurd. Deze laatste heeft daarop geantwoord op 25 augustus 2014.
7. Op 23 september 2014 heeft het BIPT een nieuw verzoek om inlichtingen naar Belgacom verzonden. Op 14 oktober 2014 is er een bilaterale vergadering gehouden. Belgacom heeft zijn reactie geformaliseerd in een brief die naar het BIPT is verzonden op 24 oktober 2014.
8. Ten slotte heeft het BIPT op 10 december 2014 een laatste verzoek om informatie gericht aan Belgacom. Belgacom heeft daarop geantwoord op 19 december 2014.

2.2 NATIONALE RAADPLEGING

2.2.1 Inleiding

9. Dit ontwerpbesluit wordt onderworpen aan opmerkingen van de sector via een openbare raadpleging.

2.2.2 Wettelijke basis

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

"Art. 139. Het Instituut kan voor de toepassing van deze wet een openbare raadpleging houden overeenkomstig artikel 14 van de wet van 17 januari 2003 met

betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector."

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

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

De resultaten van de openbare raadpleging worden openbaar gemaakt, met inachtneming van de regels inzake vertrouwelijkheid van de bedrijfsgegevens. De Koning bepaalt, na advies van het Instituut, de nadere regels van de openbare raadpleging en van de bekendmaking van de resultaten ervan."

2.2.3 Resultaten van de raadpleging

11. [Te vervolledigen na de nationale raadpleging].

2.3 RAADPLEGING VAN DE MEDIAREGULATOREN

2.3.1 Wettelijke basis

12. Na de nationale raadpleging en rekening houdend met de resulterende reacties werd het op dd/mm/jjjj gewijzigde ontwerpbesluit op dd/mm/jjjj toegezonden aan de mediaregulatoren van de gemeenschappen in overeenstemming met artikel 3, eerste lid, van het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006¹:

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

¹ Samenwerkingsakkoord van 17 november 2006 tussen de Federale Staat, de Vlaamse Gemeenschap, de Franstalige Gemeenschap en de Duitstalige Gemeenschap betreffende het wederzijds consulteren bij het opstellen van regelgeving inzake elektronische communicatienetwerken, het uitwisselen van informatie en de uitoefening van de bevoegdheden met betrekking tot elektronische communicatienetwerken door de regulerende instanties bevoegd voor telecommunicatie of radio-omroep en televisie, BS 28 december 2006, p. 75371; ook beschikbaar op www.bipt.be

De regulerende instanties die geconsulteerd worden bezorgen binnen de 14 kalenderdagen hun opmerkingen aan de regulerende instantie die de ontwerpbeslissing heeft overgemaakt. Binnen deze termijn kan elk van de regulerende instanties die geconsulteerd worden vragen dat de ontwerpbeslissing aanhangig wordt gemaakt bij de Conferentie van Regulators voor de elektronische Communicatiesector (hierna genoemd de CRC). Dit verzoek tot onmiddellijke overmaking aan de CRC wordt gemotiveerd.

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

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

2.3.2 Resultaten van de raadplegingen van de mediaregulatoren

13. [Te vervolledigen na de raadpleging van de mediaregulatoren].

2.4 EUROPESE RAADPLEGING

2.4.1 Wettelijke basis

14. Op dd/mm/jjjj werd het aangepaste ontwerpbesluit bezorgd aan de Europese Commissie, BEREC en de nationale regelgevende instanties (NRI's) van de andere lidstaten conform artikel 141 van de wet van 13 juni 2005.

15. Artikel 141 van de wet van 13 juni 2005 schrijft het volgende voor:

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

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

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

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

2.4.2 Resultaten van de Europese raadpleging

16. [Te vervullen na de Europese raadpleging].

3 JURIDISCH KADER

17. De CRC-beslissing van 1 juli 2011², zoals herwerkt en gecorrigeerd door de CRC-beslissing van 18 december 2014³ handhaaft de verplichting voor Belgacom om een referentieaanbod te publiceren.
18. Aangezien deze moet beantwoorden aan de werkelijkheid, moet ze worden bijgewerkt zodra dat nodig blijkt.
19. Artikel 59, § 6, van de wet van 13 juni 2005 schrijft het volgende voor:

"wanneer de auteur van een referentieaanbod het wenst te veranderen, hij het Instituut ten minste 90 dagen voor de inwerkingtreding van de wijziging op de hoogte brengt van de gewenste wijziging. Binnen die termijn kan het Instituut aan de auteur van de voorgestelde wijziging van het referentieaanbod notificeren dat het een beslissing aangaande de voorgestelde wijziging zal nemen. Deze notificatie schort de inwerkingtreding van de voorgestelde wijziging op.

Het Instituut kan aanpassingen die het nodig acht opleggen aan de gewenste wijziging, of ze weigeren.

Het Instituut bepaalt de modaliteiten voor de inwerkingtreding van de wijziging in zijn beslissing. "

² Beslissing van de Conferentie van Regulators voor de elektronische-Communicatiesector (CRC) van 1 juli 2011 met betrekking tot de analyse van de breedbandmarkten.

³ Beslissing van de Conferentie van Regulators voor de elektronische-Communicatiesector (CRC) van 18 december 2014 houdende vernieuwing en correctie van de beslissing van de CRC van 1 juli 2011 betreffende de analyse van de breedbandmarkten.

20. Zoals eerder aangegeven heeft Belgacom op 5 mei 2014 aan het BIPT een voorstel voorgelegd voor aanpassing van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 in verband met het proces van lassen (splicing), het proces inzake repair en de berekening van de SLA XML Done Timer.
21. Dat besluit handelt over het voorstel tot wijziging van Belgacom van 5 mei 2014 en wordt genomen op basis van artikel 59, § 6, van de wet van 13 juni 2005.
22. Het voorstel van Belgacom bestaat voornamelijk in de toevoeging of de herziening van de SLA's en de tarieven.
23. De verplichtingen die wegen op Belgacom ten aanzien van de SLA's, de bijbehorende KPI's en de tariefbepaling worden opgelegd in de CRC-beslissing van 1 juli 2011, zoals herwerkt en gecorrigeerd door de CRC-beslissing van 18 december 2014. De analyse gevoerd in deel 4 van dit besluit werd verwezenlijkt, en moet worden gelezen, in het licht van de principes uiteengezet in de voormelde marktanalyse.

4 ANALYSE VAN HET VOORSTEL VAN BELGACOM

De terminologie in verband met de SLA's die wordt gebruikt in dit document wordt voorgesteld in Bijlage A.

4.1 NIET-TOEPASSELIJKHEID VAN DE SLA XML DONE TIMER OP DE CT-ORDERS

Probleemstelling

24. Le XML Done Timer duidt de tijd aan die verlopen is tussen de werkelijke uitvoering van de order (door de technicus) en de ontvangst van het XML-bericht Done, waarmee de correcte uitvoering van de order bevestigd wordt. Het referentieaanbod voorziet niet in een boete wanneer deze SLA niet wordt nagekomen.
25. In zijn voorstel wenst Belgacom de orders *Certified Technicians*, afgekort CT, te verwijderen uit de berekening van de KPI met betrekking tot de SLA *XML Done Timer* aangezien deze technici, volgens Belgacom, hun orders afsluiten binnen een termijn die kan oplopen tot 6 kalenderdagen na de uitvoering van de lijntest.
26. Destiny laat weten geen probleem te hebben met deze maatregel.
27. EDPnet laat weten dat het dit principe van niet-toepasselijkheid van de SLA *XML Done Timer* kan aanvaarden voor de CT-orders. Toch zegt het vast te stellen dat Belgacom niet de verwachte prestatie haalt (namelijk 95%) en vraagt het zich af wat er werkelijk gebeurt wanneer Belgacom deze doelstelling niet haalt. EDPnet vraagt om een boete toe te passen wanneer Belgacom zijn verbintenissen niet nakomt.
28. Ook Mobistar zegt geen probleem te hebben met de verwijdering van de CT-orders uit de SLA *XML Done Timer*. Mobistar is echter van mening dat een voldoende hoge boete zou moeten worden opgelegd wanneer Belgacom de doelstelling niet haalt.

Analyse

29. In zijn reactie van 25 augustus 2014 verduidelijkt Belgacom dat de huidige rapportering gebaseerd is op de *Actual Completion Date*. De vergelijking tussen deze datum en de datum van verzending van de XML DONE geeft aan of het bericht DONE verzonden is binnen een werkdag na het einde van de installatiewerkzaamheden. Volgens Belgacom heeft deze KPI een tweevoudig doel:

- 29.1. meten of de Belgacom-technicus het proces in acht neemt, namelijk de afsluiting van de werkorder door deze laatste na de uitvoering van de werkzaamheden;
- 29.2. het prestatievermogen van zijn IT-systemen controleren (hoofdzakelijk de follow-up van eventuele geblokkeerde orders en niet-behandelde orders) en dit vanuit het standpunt van de alternatieve operator, namelijk de afsluiting van de order.

Het referentieaanbod preciseert dat de *Actual Completion Date* de tijdsindicator (*timestamp*) is die overeenstemt met het ogenblik waarop de technicus de lijsttest uitvoert.

Een nieuw systeem invoeren om rekening te houden met de variabele termijn die ingevoerd wordt door de gecertificeerde technicus zou leiden tot het wegvallen van de controle die wordt verricht door de Belgacom-technicus op de naleving van het proces en zou IT-ontwikkelingen vergen.

Belgacom benadrukt bovendien dat de naleving van de *SLA XML Done Timer* vooral belangrijk is voor de non-CT-orders, aangezien het bericht DONE de alternatieve operatoren in staat stelt om hun eigen werk bij de eindklant aan te vatten en hun netwerk te configureren.

Op grond van alle hierboven vermelde elementen is het BIPT van oordeel dat het voorstel van Belgacom redelijk is.

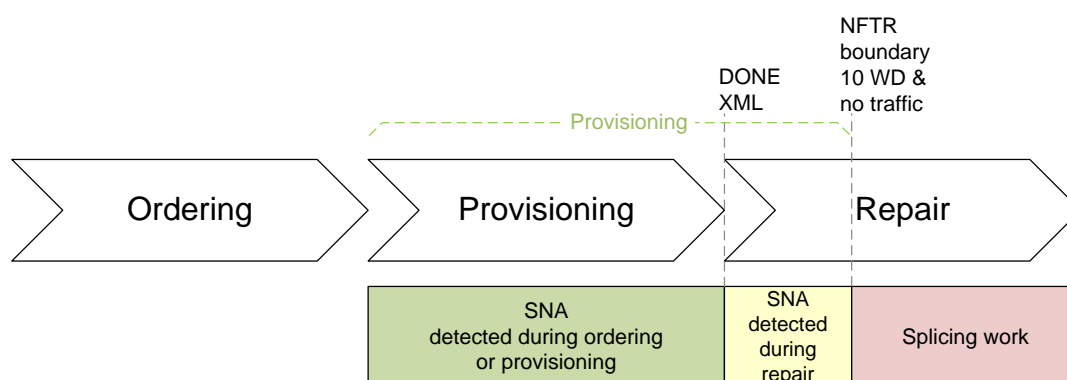
30. Wat de vraag van EDPnet betreft over wat er gebeurt wanneer Belgacom de in het referentieaanbod vastgelegde doelstellingen niet haalt, beschikt elke alternatieve operator over de wettelijke middelen om voor de rechtbank elke niet-nakoming van de contractuele bepalingen aan te vechten. Het ontbreken van een boete impliceert voor Belgacom dus geen recht om de voorwaarden van het contract naast zich neer te leggen.
31. Het BIPT verwijst de lezer naar deel 5 van dit document over de vragen van EDPnet en Mobistar om een boete in te voeren voor de niet-naleving van de *SLA XML Done Timer*.

Besluit

32. Op basis van de bovenstaande analyse mag het wijzigingsvoorstel van Belgacom ten aanzien van de *SLA XML Done Timer* dus worden toegepast.

4.2 ALGEMENE KWESTIES IN VERBAND MET DE LASINTERVENTIES IN REPAIR EN PROVISIONING

33. In zijn voorstel maakt Belgacom het uitdrukkelijke onderscheid tussen de interventie van de lasser in het kader van het proces *repair* en de interventie van de lasser in het kader van het proces *provisioning*.
- 33.1. Dit laatste, genaamd Small Network Adaptation (SNA), wordt uitgevoerd wanneer er geen geschikte invoerkabel voorhanden is tijdens de fase van de provisioning.
- 33.2. De interventie van de lasser (*repair*) heeft dan weer betrekking op laswerkzaamheden (bijvoorbeeld de vervanging van een beschadigde verdeelkabel, ...) die door lassers worden uitgevoerd tijdens een herstelling. Tot nog toe waren in het referentieaanbod aan de interventies van lassers (*repair*) geen specifieke voorwaarden verbonden.
34. In zijn voorstel voert Belgacom het begrip "SNA detected during repair" in. Het kiest ervoor om een SNA die wordt ontdekt na een *repair* te beschouwen als een interventie in het kader van *provisioning* en om de voorwaarden van dat proces te laten toepassen (en niet die van *repair*).



Figuur 1. Illustratie van de definities SNA en lasinterventies (repair)

35. In zijn Flash 6072 informeert Belgacom de alternatieve operatoren ook over de invoering van twee nieuwe *defers*⁴ getiteld "local authorization ongoing" en "SNA – street plan request". Aan de hand van de eerste kan de alternatieve operator weten dat een toestemming van de lokale overheid vereist is voordat het trottoir opgebroken wordt. De tweede brengt de alternatieve operator op de hoogte van

⁴ Synoniem van stop-clock (stopzetten van de teller)

een extra termijn die verbonden is aan de noodzaak om plannen te vragen overeenkomstig de sectorspecifieke reglementeringen (bijv. artikel 192/2 van het AREI voor de sector van de elektrische energie).

4.2.1 Verduidelijking van de stop-clocks voor "local authorization ongoing" en "SNA – street plan request"

Probleemstelling

36. Dit deel heeft tot doel duidelijkheid te scheppen over de verschillende verplichtingen en rechten van Belgacom om de stop-clock-mechanismen toe te passen, ook *defer* genoemd, die hierboven zijn gedefinieerd in paragraaf 24 in geval van lokale toestemmingen of verplichtingen inzake openbaar domein.
37. Dit deel wil ook een vraag van EDPnet ophelderen. Het voorstel van Belgacom zegt dat op dit ogenblik de verplichtingen inzake openbaar domein niet van toepassing zijn in het geval van herstelling van een reeds actieve lijn (zie Figuur 2). EDPnet heeft daarom vragen over het nut van de *defer* "local authorization ongoing" aangezien een lokale toestemming een verplichting inzake openbaar domein is⁵.

In a nutshell, public domain obligations are applicable in the context of the activation of a new End-User line with splicing works (detected as well during provisioning as during repair process) while public domain obligations are, for the moment, not applicable in the context of the repair with splicing works of an already active End-User line.

Figuur 2. Vermeld in deel 4.1.2.2 van het voorstel van Belgacom

Analyse

Toestemmingen van de lokale overheid

38. In zijn reactie van 25 augustus 2014 preciseert Belgacom dat in een aantal gevallen (bijv. het Brussels Gewest en zijn 19 gemeenten) geen enkele nieuwe bouwplaats uitgevoerd door concessiehouders mag worden gestart op de openbare weg zonder uitdrukkelijke toestemming van de lokale overheid (bijv. de gemeenten of de Commissie voor de Coördinatie van de Bouwplaatsen in het geval van Brussel). Het kan meer dan 5 dagen duren voordat men een dergelijke

⁵ Er lijkt verwarring te ontstaan tussen de verplichtingen inzake openbaar domein en de toestemmingen van de lokale overheid, aangezien die laatste van nature verplichtingen inzake openbaar domein vormen. Belgacom ziet daarin echter een verschil.

toestemming krijgt. Deze termijn die varieert naargelang van de gemeente, staat buiten de wil van Belgacom. Het vindt dat het een dergelijke termijn niet onder zijn verantwoordelijkheid kan nemen.

Het uitstel in verband met toestemmingen van de lokale overheid (*local authorization*) is een mechanisme dat in theorie kan worden toegepast voor elke interventie, hetzij bij *provisioning* of bij *repair*, waarbij graafwerkzaamheden op het openbaar domein nodig zijn, alsook de uitdrukkelijke toestemming van de lokale overheid.

In het kader van *provisioning* geeft dat uitstel geen aanleiding tot een stop-clock (bevriezing van de teller) aangezien de aan deze verplichting verbonden termijnen al opgenomen zijn in de doelstelling van de SLA.

In het kader van *repair*, is dat uitstel door Belgacom in zijn eTS-tool⁶ geconcretiseerd via een *defer*-mededeling genaamd "*local authorization ongoing*".

Verplichtingen inzake openbaar domein (= verzoek om plannen)

39. In zijn voorstel voert Belgacom ook het begrip in van "verplichtingen inzake openbaar domein". Dit begrip houdt rekening met de verplichting met betrekking tot artikel 192/2 van het AREI⁷, maar ook de verplichtingen voor elk type van installatie (transport en voorziening van elektriciteit, gasdistributie, vervoer van gas, ...) wanneer een sectorale wetgeving van toepassing is.

Volgens Belgacom mag deze wettelijke verplichting die de concessiehouders ertoe verplicht vooraf alle plannen van ondergrondse kabels en leidingen in te zien (bijv. artikel 192/2 van het AREI) voor "niet-dringende werkzaamheden" (*provisioning*) op het openbaar domein, niet worden verward met de verplichting om aan de lokale overheid een toestemming te vragen (*local authorization* – zie paragraaf 38 hierboven).

- 39.1. In geval van een SNA uitgevoerd tijdens de fase van provisioning (standaardgeval) is de opvraging van het plan automatisch en is de

⁶ eTroubleShooting: onlinesysteem van tickets om lijnen te herstellen.

⁷ Deze verplichting legt de opvraging van elektrische plannen op voordat op het openbaar domein graafwerk wordt aangevat.

bijkomende termijn al geïntegreerd in de doelstelling (SLO) van de SLA, op zo'n manier dat deze verplichting inzake openbaar domein erin opgenomen is.

De niet-ontvangst van de plannen zal in het kader van *provisioning* worden belichaamd door een nieuwe XML-code HOLD genaamd "street plans not received".

Wanneer dat XML-bericht HOLD "street plans not received" door Belgacom zal worden toegepast, zal de volgende bepaling van het besluit BRxx 2012 van toepassing zijn:

274.3 Wanneer Belgacom de plannen niet ontvangt, dan krijgt de alternatieve operator 3 dagen voorafgaand aan de interventie een HOLD XML-melding dat de plannen niet werden ontvangen. De alternatieve operator wordt daarna uitgenodigd om een AMEND XML uit te voeren om een nieuwe interventiedatum vast te leggen. Deze nieuwe datum zal ook onderworpen worden aan de voorwaarden van de hierboven gedefinieerde SLA "Slot Availability after SNA detection."

Daarom kan geen stop-clock worden toegepast. Een nieuwe werkorder zal worden gegenereerd en deze zal onderworpen zijn aan de voorwaarden die gelden voor de installaties met SNA (de teller wordt teruggezet op nul).

- 39.2. In geval van een SNA die wordt ontdekt tijdens een fase van *repair*⁸ (SNA na *non first-time-right*) is het uitstel in verband met de "verplichtingen inzake openbaar domein" door Belgacom geconcretiseerd in zijn eTS-tool⁹ via een specifiek bericht genaamd "*SNA - street plan request ongoing*". Daarmee wordt de alternatieve operator ingelicht over een extra termijn die verband houdt met de noodzaak om de plannen op te

⁸ Volgens Belgacom komen deze gevallen heel zelden voor en spruiten ze typisch voort uit situaties waarin de SNA niet is ontdekt tijdens het proces van *provisioning* maar wel in de fase van *repair* en wanneer op de lijn geen verkeer is gemeten.

⁹ eTroubleShooting: onlinesysteem van tickets om lijnen te herstellen.

vragen met name in het kader van de toepassing van artikel 192/2 van het AREI.

Aangezien Belgacom deze situatie als een *provisioning*-interventie beschouwt, geldt ook hier de SLA die vastgesteld is in het kader van de (klassieke) SNA die wordt uitgevoerd tijdens de fase van *provisioning*.

Omwille van de coherentie met het geval van de klassieke SNA zou de *stop-clock* toegepast moeten worden onder soortgelijke omstandigheden als bij de toepassing van het XML-bericht HOLD, namelijk dat deze enkel mag worden toegepast wanneer Belgacom 3 dagen voor de interventie de plannen nog niet ontvangen heeft. In alle overige situaties vormt dat bericht enkel een inlichting en geen stopzetting van de teller. Het voorstel van Belgacom is niet duidelijk op dat punt. Een verduidelijking zou dus welkom zijn.

- 39.3. In het kader van een actieve lijn (*repair*) die een lasinterventie vereist¹⁰, zijn de verplichtingen inzake openbaar domein die onder artikel 192/2 van het AREI vallen momenteel niet van toepassing. Ze kunnen echter veranderen in de toekomst.
40. het BIPT stelt vast dat de terminologie "verplichtingen inzake openbaar domein" die door Belgacom wordt gebruikt, een ruimere draagwijdte oproept dan de desbetreffende wettelijke verplichtingen, namelijk het opvragen van plannen. Een terminologie zoals "verplichtingen ten aanzien van de andere concessiehouders" of "verplichtingen inzake opvraging van plannen" lijkt de betrokken maatregel beter te typeren. Bovendien lijkt ze tot verwarring te leiden met de toestemming van de lokale overheid. Het BIPT is dus voorstander van een verandering van terminologie.

Conclusie

41. De conclusie luidt dat de twee verplichtingen "lokale toestemmingen" en "verplichtingen inzake openbaar domein" dus twee verschillende verplichtingen zijn en los van elkaar van toepassing zijn.

¹⁰ Het gaat in dat geval dus niet om een SNA

Zoals dat hierboven is aangetoond, wordt met deze verplichtingen, waaraan Belgacom onderworpen is (namelijk de lokale toestemmingen en de verplichtingen inzake openbaar domein), in bepaalde gevallen al rekening gehouden in de termijnen/doelstellingen (SLO) die nu vastgelegd zijn. Het *stop-clock*-mechanisme mag dus niet automatisch door Belgacom worden toegepast. Zoals bijvoorbeeld onderstreept is in paragraaf 39 mag Belgacom immers in het geval van SNA's (provisioning) in principe geen stopzetting van de teller (stop-clock) toepassen voor "lokale toestemming" en "SNA - street plan request" (artikel 192/2 van het AREI) aangezien de doelstelling (SLO) van de SLA op zo'n manier is vastgesteld dat deze gebeurtenissen er al in opgenomen zijn.

Alle lasinterventies die deel uitmaken van het proces *repair* kunnen wel onderworpen zijn aan een lokale toestemming naargelang van de betrokken gemeente; bij de vaststelling van de doelstelling (SLO) is geen rekening gehouden met deze factor. Daartegenover staat dat de verplichting met betrekking tot artikel 192/2 van het AREI vandaag niet van toepassing is, maar in de toekomst herbekeken kan worden.

42. **Om de situatie schematisch voor te stellen geeft de volgende tabel een samenvatting van de gevallen waarin Belgacom onderworpen is aan de bedoelde verplichting en vermeldt de situaties waarin het de stop-clock mag toepassen:**

	<i>Lokale toestemming</i> (local authoriz. ongoing)		<i>Verpl. openbaar domein</i> (street plan request)	
	Verplichting ¹¹	Stop-clock ¹²	Verplichting ¹¹	Stop-clock ¹²
Provisioning, geen SNA	<i>Nee</i>	<i>Nee</i>	<i>Nee</i>	<i>Nee</i>
Provisioning, met SNA	<i>Oui¹³</i>	<i>Non¹⁴</i>	<i>Ja</i>	<i>Nee¹⁴</i>

¹¹ Is Belgacom onderworpen aan de voormelde verplichting?

¹² Mag Belgacom de teller stopzetten (stop-clock)?

¹³ Naargelang van het gewest

¹⁴ De SLO met betrekking tot de interventies met SNA is zo gedimensioneerd dat de termijn die door deze verplichtingen wordt veroorzaakt, erin verwerkt is (zie besluit BRxx 2012 van 13 december 2013). De stop-clock mag dus niet worden toegepast.

SNA detected during repair ¹⁵	Ja ¹³	Nee ¹⁴	Ja	Nee ¹⁴
Lassen repair	Ja ¹³	Ja	Non ¹⁶	Nee ¹⁶

43. Het BIPT ziet in het referentieaanbod of in het voorstel van Belgacom geen voorwaarden die in strijd zijn met deze principes. Het aanbod moet dus niet worden gewijzigd in dat opzicht. Een verduidelijking vanwege Belgacom over de *stop-clock*-methode die wordt toegepast in het kader van een SNA die wordt ontdekt tijdens een fase van *repair* lijkt daarentegen wel noodzakelijk (zie paragraaf 39.2).

Besluit

44. Het BIPT vraagt Belgacom om de stopzetting van de teller (*stop-clock*) toe te passen overeenkomstig de tabel die wordt weergegeven in paragraaf 30.
45. Het BIPT vraagt Belgacom verduidelijking over de toepassing van de *stop-clock* in het kader van een SNA die wordt ontdekt tijdens een fase van *repair* (SNA na *non first-time right*).
46. Het BIPT nodigt Belgacom ook uit om een beter geschikte terminologie voor te stellen voor de verplichtingen die worden bedoeld met "verplichtingen inzake openbaar domein".

4.2.2 Impact van de toepassing van de stop-clock in geval van uitstel van de afspraak of van "local authorization"

Probleemstelling

47. In zijn voorstel laat Belgacom zijn voornemen blijken om het principe van de *stop-clock* toe te passen bij afspraken die uitdrukkelijk worden gevraagd door de begunstigde op een latere datum dan de vastgestelde doelstellingen.
48. Zoals gezegd in het vorige deel heeft Belgacom ook het voornemen om een *stop-clock* voor "local authorization ongoing" toe te passen.

¹⁵ Belgacom vindt dat dit geval onder de provisioning zelf valt, zelfs als de behandeling ervan ten laste wordt genomen via de repair-interfaces (met name e-troubleshooting).

¹⁶ Het ontbreken van een verplichting om plannen op te vragen in het proces repair kan in de toekomst veranderen.

49. Het BIPT stelt zich vragen bij de systematische fout die wordt ingevoerd door de toepassing van deze *stop-clock*-mechanismen ten aanzien van de evaluatie van de doelstellingen inzake dienstkwaliteit die door Belgacom worden nagestreefd, namelijk dat de KPI in het voordeel van Belgacom wordt beïnvloed wanneer de alternatieve operator de afspraak uitstelt of wanneer een lokale toestemming noodzakelijk is.

Analyse

Algemeen

50. Overeenkomstig deel 4.2.1 hierboven is de *stop-clock* voor "*local authorization ongoing*" enkel toepasselijk in het kader van een lasinterventie voor herstelling (*repair*).

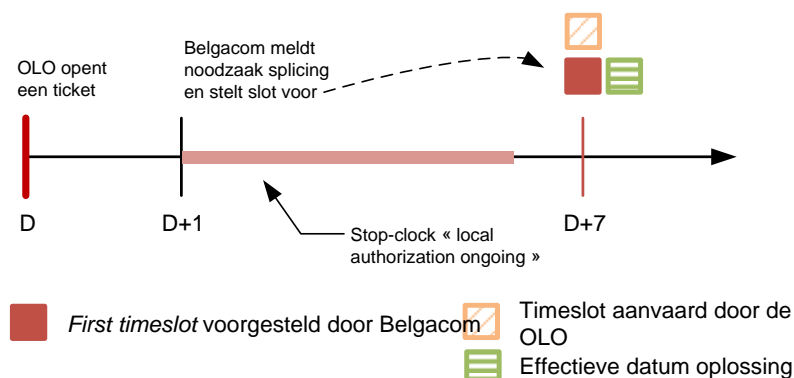
Stopzetting van de teller in geval van "local authorization ongoing"

51. In zijn voorstel voorziet Belgacom in de toepassing van een stopzetting van de teller (*stop-clock*) wanneer een toestemming van de lokale overheid nodig is:

Na het verzoek om inlichtingen van het BIPT heeft Belgacom op 25 augustus 2014 laten weten dat in een aantal gevallen (bijvoorbeeld het Brussels Gewest en zijn 19 gemeenten) er geen nieuwe bouwplaats mag worden aangevat op de openbare weg zonder de uitdrukkelijke toestemming van de gemeentebesturen. Het kan meer dan 5 dagen duren om een dergelijke toestemming te krijgen (bijv. 5 tot 7 dagen voor de gemeenten van het Brussels Gewest). Omdat Belgacom niets aan die termijn kan veranderen, vindt het dat het niet de verantwoordelijkheid kan dragen voor die termijn. (vrij vertaald)

52. Op basis van de informatie waarover het beschikt stelt het BIPT vast dat de toepassing van de stopzetting van de teller (*stop-clock*) zoals gevraagd door Belgacom, deze laatste een voordeel zou kunnen geven bij de evaluatie van de KPI, temeer omdat de lasinterventies voor herstelling een uitvoeringstermijn van dezelfde orde hebben, of zelfs langer (zie deel 4.3.2), dan de termijn die nodig is om de toestemming te krijgen van de lokale overheid. Stel bijvoorbeeld dat in een gemeente de termijn voor de toestemming gewoonlijk 5 dagen is, en Belgacom de interventie inschat op 7 dagen, dan zou de KPI worden beoordeeld op 2 dagen aangezien de teller gedurende 5 dagen is stopgezet in verband met de toestemming. De evaluatie van de KPI loopt dus scheef.

Deze berekeningsmethode is door Belgacom bevestigd in zijn brief van 19 december 2014.



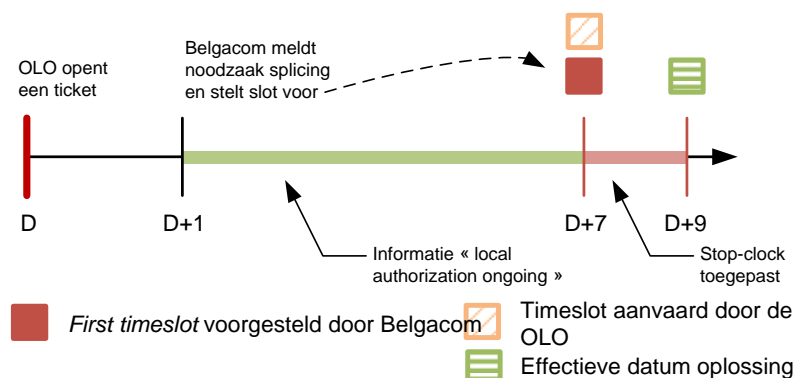
Figuur 3. Illustratie van het risico voor systematische fout ingevoerd door de stop-clock "local authorization"

53. Het BIPT is van oordeel dat het niet redelijk is om een potentiële scheeftrekking te behouden in de evaluatie van de KPI. Er zou een meer evenredig principe toegepast moeten worden.

Met name zou de stop-clock maar mogen worden toegepast op voorwaarde dat de niet aan Belgacom toe te schrijven termijn deze laatste belet om zijn initiële belofte na te komen¹⁷ (de *slot* die voorgesteld is en aanvaard door de alternatieve operator); de stop-clock wordt toegepast vanaf het moment van de initiële verbintenis tot aan de uitvoering van de interventie.

Dankzij deze situatie kan Belgacom worden gevrijwaard van onverwachte externe oorzaken, terwijl de alternatieve operatoren de zekerheid hebben dat de berekening van de KPI niet wordt scheefgetrokken.

¹⁷ Hoewel de termijn van toestemming niet onder de verantwoordelijkheid van Belgacom valt, is die toch in zekere mate voorspelbaar. De ervaring van Belgacom op dat gebied kan een dienovereenkomstige planning mogelijk maken.



Figuur 4. Illustratie van de toepassing van de stop-clock

Stopzetting van de teller bij uitstel van de afspraak later dan de doelstellingen

54. Het voorstel van Belgacom heeft tot gevolg dat wanneer de alternatieve operator of diens klant niet positief kan antwoorden op de datum die voorgesteld is door Belgacom, een scheeftrekking van de evaluatie van de KPI ontstaat. Belgacom heeft immers het voordeel van een vermindering van de termijn die wordt aangerekend voor de KPI, aangezien het de teller terugzet op de nieuwe datum van de afspraak. Dit wordt geïllustreerd in de volgende figuur en beschrijving:

54.1. **Zonder uitstel van datum** - zonder verzoek om uitstel door de alternatieve operator zou de KPI, in de veronderstelling dat de interventie 3 werkdagen in beslag neemt, worden geëvalueerd op 9 werkdagen. De interventietermijn is langer dan de termijn die vastgesteld is in de SLA. Deze interventie kan aanleiding geven tot een compensatie.

54.2. **Met uitstel van de datum op uitdrukkelijk verzoek van de alternatieve operator** - volgens de voorwaarden die nu in het referentieaanbod staan, is het niet duidelijk vanaf wanneer de teller wordt stopgezet.

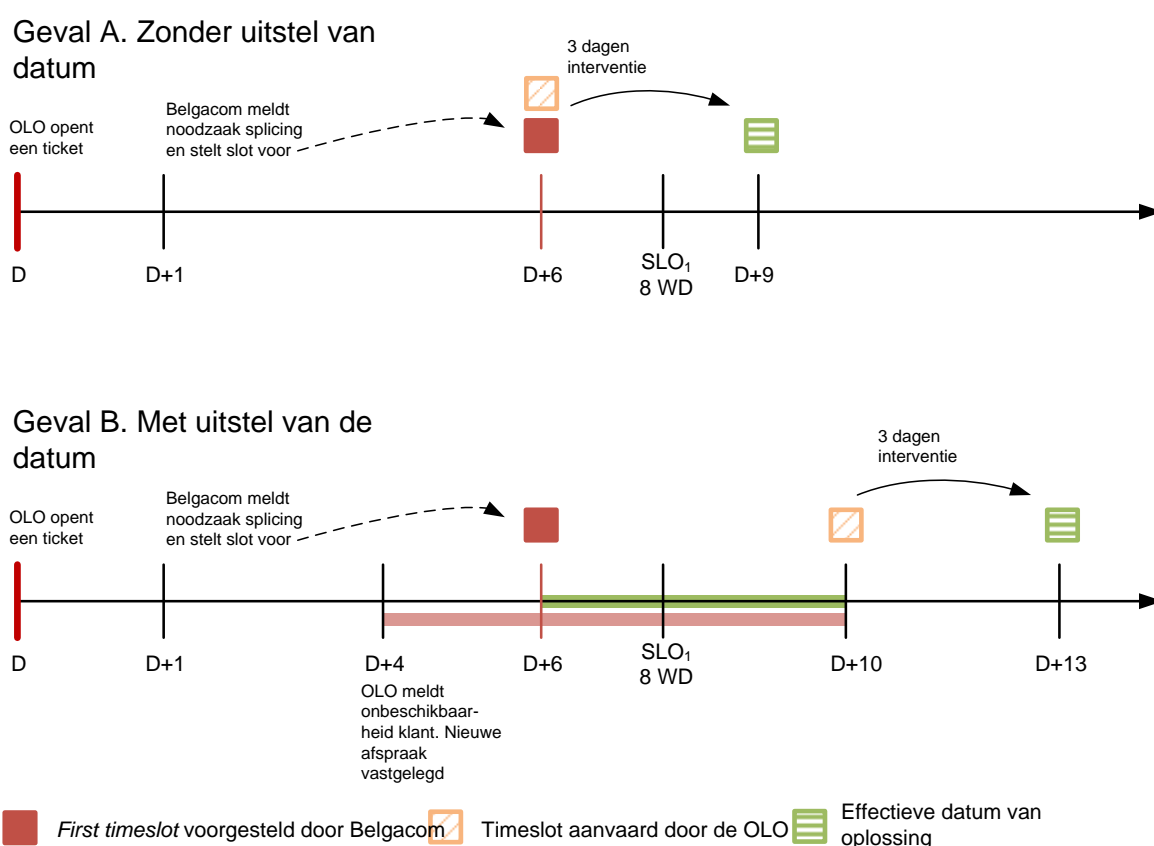
Een strikte lezing van het referentieaanbod (zie Figuur 5) zou kunnen doen vermoeden dat de KPI slechts zou worden berekend vanaf de slot die aanvaard is door de alternatieve operator, wat erop zou neerkomen dat de KPI wordt geëvalueerd op 3 werkdagen.

In case appointment is scheduled with the End-User/Third Party (of the OLO or independent one) on a date later than d+1. In this case, **the timers will be applicable as from that date**. Belgacom will resume the counting of the repair timer as of the beginning of the booked slot.

Figuur 5. Uittreksel uit het deel "Stop-clock or Freeze Rules (repair)" van de referentieaanbiedingen

In de situatie waarin Belgacom de teller zou stopzetten vanaf de datum van het verzoek van de alternatieve operator om de afspraak uit te stellen, zou de KPI worden geëvalueerd op 7 werkdagen (zie het tijdsinterval gemarkeerd in het rood van Figuur 5, Geval B. Met uitstel van de datum), wat ook gunstig is voor Belgacom, aangezien vanuit een situatie waarin de termijn langer is dan de termijn die vastgelegd is in de SLA, een nieuwe situatie ontstaat waarin de termijn korter is.

Deze laatste berekeningsmethode is die welke door Belgacom gehanteerd wordt, zoals het bevestigt in zijn reactie van 25 augustus 2014 en in zijn schrijven van 19 december 2014.



Figuur 6. Illustratie van het risico voor systematische fout ingevoerd door de stop-clock in geval van uitstel van de afspraak

55. Het lijkt redelijk een stopzetting van de teller toe te passen (*stop-clock*) voor de gevallen van uitstel van de datum die niet onder de verantwoordelijkheid van Belgacom vallen, maar toch zou dit uitstel van datum Belgacom geen voordeel mogen opleveren in vergelijking met de situatie waarin het uitstel niet nodig is. Bijgevolg zou het redelijker zijn om aan Belgacom de stopzetting van de teller enkel op te leggen vanaf de eerste voorgestelde datum van de afspraak. In de

illustratie van Figuur 6, "Geval B. Met uitstel van de datum" komt dat overeen met het tijdsinterval dat in groen gemarkeerd is. Op die manier zou de KPI op gelijkwaardige manier worden geëvalueerd¹⁸, of de datum nu worden uitgesteld of niet. Deze situatie zou dus noch Belgacom, noch de alternatieve operator bevoordelen.

56. Toch stelt het BIPT vast dat een dergelijke formule om te evalueren ingewikkelder is om te berekenen. Het beschikt ook niet over voldoende statistieken om de werkelijke impact op de KPI te bepalen van de scheeftrekking die wordt geïntroduceerd door het verzoek om uitstel vanwege de alternatieve operator. Daarom zal het BIPT daarover een standpunt innemen na afloop van de nationale raadpleging en nodigt het de operatoren uit om op dat punt te reageren aan de hand van voorbeelden en concrete cijfers.

Besluit

57. Wat de lokale toestemmingen betreft, legt het BIPT de verplichting op dat de teller pas mag worden stopgezet (*stop-clock*) als de termijn die niet kan worden toegerekend aan Belgacom deze laatste verhindert om zijn initiële belofte na te komen (d.w.z. de *slot* die is voorgesteld en aanvaard door de alternatieve operator). De *stop-clock* wordt toegepast vanaf het ogenblik van de initiële verbintenis tot aan de uitvoering van de interventie.
58. Wat betreft de stopzetting van de teller (*stop-clock*) voor het uitstel van de afspraak, zal het BIPT daarover een standpunt innemen na afloop van de nationale raadpleging.

¹⁸ De KPI is samengesteld om het prestatievermogen van Belgacom te controleren. In het onderhavige geval gaat het dus erom de levering door Belgacom van een *slot* binnen een termijn die vastgelegd is in de SLA te controleren. Als men de teller stopzet vanaf het moment van het verzoek van de alternatieve operator, komt dat erop neer dat Belgacom wordt bevoordeeld, aangezien de (onsamendrukbare) termijn voor de planning van Belgacom zou worden opgeslorpt in de toegepaste *stop-clock*.

4.3 LASINTERVENTIES (*REPAIR*)

4.3.1 Toepasselijkheid van de SLA: beschikbaarheid van de eindklant

Probleemstelling

59. In zijn voorstel zegt Belgacom dat de SLA enkel toepasselijk zal zijn als de begunstigde in het *trouble ticket* de beschikbaarheid van de eindklant of van de derde specificeert.
60. EDPnet wil weten of deze voorwaarde inzake toepasselijkheid verwijst naar de standaardherstelling dan wel of de alternatieve operator een eventuele beschikbaarheid moet vermelden voor een eventuele lasinterventie die binnen verscheidene dagen zou kunnen plaatsvinden.

Analyse

61. In de beschrijving van het addendum zegt Belgacom dat het op hetzelfde moment waarop de *repair*-operator van Belgacom de begunstigde zal laten weten dat een lasinterventie nodig is, een datum voor een afspraak zal voorstellen¹⁹. Niettemin is het de verantwoordelijkheid van de begunstigde om een (nieuwe) afspraak te bevestigen of vast te leggen in de lokalen van de eindklant/derde. "
62. In zijn brief van 24 oktober 2014 meldt Belgacom dat de alternatieve operator in het kader van de creatie van het ticket niet alvast de beschikbaarheid van zijn eindklant moet melden in geval van potentiële latere lasinterventie. Hij wordt immers enkel maar geacht de beschikbaarheid van zijn eindklant voor de toekomstige interventie te vermelden (zonder dus rekening te houden met de eventuele 'negatieve stromen' die zich daarna zouden kunnen voordoen, zoals de noodzaak van de interventie van een lasser).

Besluit

63. Rekening houdende met de verduidelijking die Belgacom hierboven verstrekt heeft, is er voor dat punt geen besluit nodig.

¹⁹ Opdat de nodige menselijke middelen al gereserveerd kunnen worden, zal de voorgestelde datum al worden gereserveerd in de kalenders van Belgacom.

4.3.2 Doelstellingen inzake dienstniveau (SLO)

Probleemstelling

64. In zijn voorstel van 5 mei 2014 stelt Belgacom voor de nieuwe SLA *Repair Timer on the End-User line with splicing interventions* de volgende doelstellingen voor:

Repair timer on the End-User line with splicing interventions	Timer
80% of repair tickets	Before the end of the 8 th working day
90% of repair tickets	Before the end of the 12 th working day

65. Het Platform vindt dat deze doelstellingen te lang zijn en gehalveerd zouden moeten worden.
66. Mobistar verwelkomt de invoering van de nieuwe SLA maar vindt dat de toleranties afgestemd zouden moeten worden op de Basic SLA *Repair*, namelijk 90% en 98%. Daarenboven is Mobistar van mening dat de voorgestelde doelstellingen niet aanvaard mogen worden.
67. EDPnet vindt de doelstellingen onaanvaardbaar en stelt voor om de doelstelling van 8 dagen vast te stellen op 90% en de doelstelling van 12 dagen op 98%.

Analyse

68. In zijn reactie van 25 augustus 2014 laat Belgacom weten dat dit voorstel voortvloeit uit een deskundig standpunt en dit zonder enige veiligheidsmarge te hebben toegevoegd. Belgacom zegt in dit stadium niet over voldoende afstand te beschikken om te garanderen dat het (op het niveau van de markt) de timers in acht zal nemen zoals die gedefinieerd zijn in zijn voorstel voor een addendum van 5 mei 2014.
69. Belgacom meent ook dat kortere termijnen irrealistisch zouden zijn wegens de aard van de verrichte werkzaamheden, de beschikbaarheid van de lassers en de diverse operationele moeilijkheden die zich geografisch voordoen op willekeurige en riskante manier.
70. Omdat deze SLA tamelijk recent is, is het BIPT ervoor te vinden om het voorstel van Belgacom te behouden en de doelstellingen later te herbekijken als dat nodig blijkt.

Besluit

71. Gelet op de hierboven voorgestelde elementen is het BIPT van mening dat er in dit stadium geen besluit genomen moet worden. De doelstellingen zoals Belgacom die voorgesteld heeft, mogen dus worden toegepast.

4.3.3 Compensatie

Probleemstelling

72. In zijn voorstel stelt Belgacom een compensatie voor gelijk aan 100% van de dagelijkse vergoeding voor de huur van de lijn per werkdag.
73. Het Platform vindt die compensatie belachelijk en is van mening dat ze zou moeten worden vastgesteld op 100% van de maandelijkse (en niet dagelijkse) vergoeding per werkdag.
74. Mobistar is van mening dat ze moet worden afgestemd op de compensatie die toegepast wordt in het kader van de Basic SLA *repair*, namelijk 150% van de dagelijkse vergoeding.
75. EDPnet acht deze compensatie te laag en vindt het onaanvaardbaar dat ze lager is dan de compensatie voor de klassieke gevallen van herstelling (Basic SLA *repair*). EDPnet vraagt zich bovendien af hoe het de maandelijkse vergoeding moet omzetten in een dagelijkse vergoeding.
76. Ten slotte stelt het BIPT vast dat Belgacom niet verduidelijkt op welke doelstellingen de compensatie van toepassing is, terwijl het hier gaat om een SLA met velerlei doelstellingen²⁰.

Analyse

77. In zijn reactie van 25 augustus 2014 rechtvaardigt Belgacom een verschil in compensatie tussen de interventies *repair met lassen* en de interventies *repair zonder lassen* door de specificiteit en extreme complexiteit van de lasinterventies en door het feit dat de wereld van de lassers sterk wordt beïnvloed door externe fenomenen, alsook door moeilijkheden van wettelijke en administratieve aard, die

²⁰ SLA bepaald door een geheel van te bereiken doelstellingen, in tegenstelling tot de SLA met één doelstelling. Meer informatie: zie Bijlage A.

de uitvoering van de laswerkzaamheden sterk kunnen vertragen, en dit vaak op onvoorspelbare wijze.

78. Elementen zoals de externe fenomenen worden verrekend bij de vaststelling van de doelstellingen van een SLA. Dat is overigens de reden waarom toleranties (percentages) worden toegestaan voor de nakoming van de doelstellingen (SLO). De operationele realiteit wordt dus al in aanmerking genomen in de doelstelling waarvan hier sprake is. Het is niet gepast dat er twee keer rekening wordt gehouden met de operationele werkelijkheid, namelijk via de tolerantie van de SLA en bij de vaststelling van de compensatie. De compensaties streven bovendien andere doelstellingen na: enerzijds willen ze de aanbieder van de dienst ertoe aanzetten zijn verbintenissen na te komen²¹ en anderzijds de alternatieve operator vergoeden voor de impact die hij ondervindt²². Er is geen reden waarom het aansprekende effect en de impact op de alternatieve operator in het geval van een herstellingsinterventie met laswerk lager zouden zijn dan het klassieke geval van herstellingen.

Ten slotte komt het vaststellen van de compensatie van de dagelijkse vergoeding voor de huur van de lijn op 100% erop neer dat alleen de huurprijs van het wholesaleproduct wordt gecompenseerd, terwijl bij niet-nakoming van de SLA's, de alternatieve operator een hogere impact riskeert te ondervinden.

Het BIPT merkt geen voldoende rechtvaardiging die belet om de compensatie af te stemmen op die welke reeds vastgelegd is voor de klassieke Basic SLA *repair*.

79. Over de kwestie van de omzetting van de maandelijkse naar de dagelijkse vergoeding heeft Belgacom op 25 augustus 2014 geantwoord dat het de maandelijkse vergoeding deelt door 21 om de eenheid van compensatie te krijgen.

²¹ In zijn rapport BoR (12) 128 CP, identificeert BEREC het risico dat de SMP-operator wordt aangespoord om zijn eigen downstream branches te begunstigen wat betreft de kwaliteit van de wholesaletoegangsproducten. BEREC zegt bijgevolg dat een remedie van goede praktijk erin bestaat garanties van dienstniveau (SLG's) te bieden, die ook "compensaties" worden genoemd.

²² Van Dale: "Compensatie: het goedmaken, het aanvullen of vervangen van iets dat tekortschiet of uitgevallen is; synoniem: vereffening, vergoeding"

www.dictionnaire-juridique.com : "De compensatie is een juridisch mechanisme dat erin bestaat aan iemand een waarde of een goed te geven om een prestatie goed te maken of zelfs een schade goed te maken." (vrije vertaling)

80. Over de kwestie van de doelstellingen waarop de compensatie betrekking heeft, liet Belgacom in zijn brief van 24 oktober 2014 weten dat het van plan is de compensatie toe te passen op de twee vastgestelde doelstellingen. Het BIPT verwijst naar zijn besluit van 10 december 2013 (besluit Brxx 2012) wat betreft de methode van berekening van de compensaties in geval van verscheidene doelstellingen.

Besluit

81. Het BIPT vraagt aan Belgacom om de compensatie aan te passen tot 150% van de dagelijkse vergoeding van de lijnhuur. Het BIPT vraagt Belgacom ook om het referentieaanbod zo te wijzigen dat duidelijk naar voren komt dat deze compensatie toepasselijk is op de twee doelstellingen van de SLA "lasinterventies (repair)".

4.3.4 Performantie-indicatoren

Probleemstelling en analyse

82. De marktanalyse van 1 juli 2011, zoals ze werd herwerkt en gecorrigeerd door de CRC-beslissing van 18 december 2014, verplicht Belgacom om, tweemaandelijks, indicatoren inzake kwaliteit van dienstverlening te publiceren²³. Deze marktanalyse verplicht Belgacom eveneens om, tweemaandelijks, tabellen met brutogegevens te publiceren²⁴.
83. Om de controle van de prestatie van Belgacom door het BIPT te verzekeren, en om ook de alternatieve operatoren in staat te stellen om de kwaliteit van de hen verstrekte dienst mogelijk te maken, is het BIPT van oordeel dat Belgacom in zijn KPI-verslagen en in zijn verslagen met brutogegevens ook de volgende gegevens moet opnemen:

- 83.1. Voor de KPI-verslagen bestemd voor de sector:

83.1.1 KPI's in overeenstemming met de doelstellingen (SLO's) gedefinieerd in paragraaf 4.3.24.3.2

²³ Zie paragrafen 682 en 1443 van de beslissing van 1 juli 2011.

²⁴ Zie paragraaf 1444 van de beslissing van 1 juli 2011

83.2. Voor de vertrouwelijke KPI-verslagen bestemd voor het BIPT:

83.2.1 een KPI die het aantal lasinterventies in *repair* weergeeft.

84. Transparantie en non-discriminatie zijn essentiële elementen voor het bevorderen van concurrentie en voor de ontwikkeling van de interne markt. Het BIPT benadrukte reeds het belang en de evenredigheid van het gebruik van de KPI's in de beslissing van de CRC van 1 juli 2011 met betrekking tot de analyse van de breedbandmarkten²⁵ om deze factoren zo efficiënt mogelijk te waarborgen. In het licht van deze elementen vraagt de CRC om de publicatie van deze bijkomende KPI's.

Besluit van het BIPT

85. Het BIPT vraagt Belgacom om zijn KPI-verslagen en zijn verslagen met brutogegevens aan te vullen in overeenstemming met de beschrijving voorgesteld in paragraaf 83.

4.4 LASINTERVENTIONS (PROVISIONING) – SMALL NETWORK ADAPTATIONS (SNA)

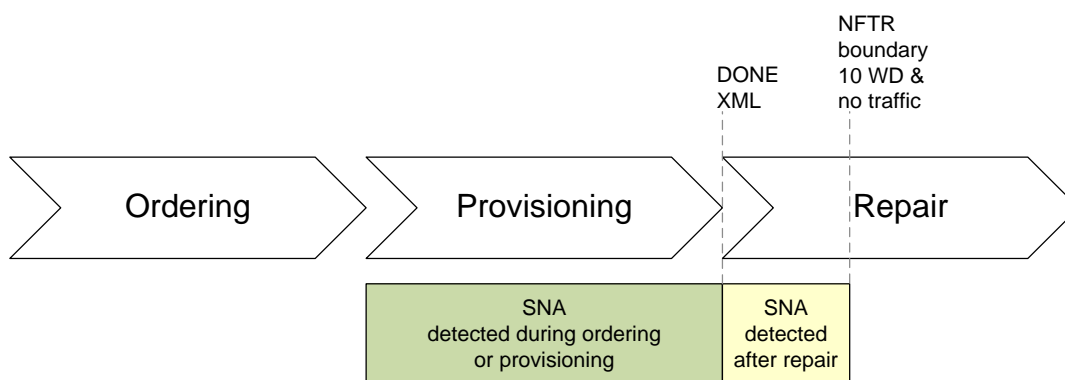
4.4.1 Invoering van een nieuwe vergoeding "SNA detected during repair"²⁶

Probleemstelling

86. In zijn voorstel tot aanpassing van de referentieaanbiedingen voert Belgacom het begrip "SNA detected during repair" in. Het is van plan die uitdrukkelijk te onderscheiden van de klassieke SNA's (d.w.z. de SNA's die ontdekt worden tijdens de *provisioning*. Belgacom heeft de vergoeding van de "SNA detected during repair" vastgesteld op dezelfde prijs als voor de klassieke SNA.

²⁵ §§ 691 en 1181 van de beslissing van de CRC van 1 juli 2011

²⁶ In dit document ook "SNA na non-first-time-right" genoemd.



Figuur 7. Illustratie van de SNA-definitie en lasinterventies (repair)

87. Belgacom beklemtoont dat de term SNA een lasactiviteit vormt die te maken heeft met de activiteiten in verband met *provisioning* wanneer er geen geschikte invoerkabel voorhanden is. Dit laswerk mag dus niet worden verward met het werk dat nodig is in het kader van *repair*, bijvoorbeeld naar aanleiding van de vervanging van een beschadigde kabel. Als uitzondering daarop is Belgacom van oordeel dat sommige SNA's soms kunnen worden geïdentificeerd via het proces van *repair* wanneer die niet is ontdekt tijdens het proces van *provisioning*.
88. In zijn voorstel voorziet Belgacom voortaan uitdrukkelijk in een eenmalige vergoeding voor de uitvoering van een SNA die wordt ontdekt in het kader van een herstelling. Het benadrukt evenwel dat alleen de gevallen die volgen op een do-it-yourself-installatie of installatie van het type Certified Technician gefactureerd zullen worden²⁷.
89. Tijdens de voorafgaande raadpleging zijn Mobistar en EDPnet van oordeel dat de toevoeging van deze vergoeding slechts mogelijk is na herziening van het kostenmodel en enkel na wijziging van deze vergoeding in een terugkerende vergoeding.

Analyse

90. Het standpunt van Belgacom is dat deze facturering gerechtvaardigd is door het gemeenschappelijke risico dat wordt genomen tijdens de levering van de do-it-yourself-orders en het feit dat men de schuld niet bij Belgacom kan leggen voor orders van het type *Certified Technicians*.

²⁷ Wanneer de SNA wordt ontdekt na een telecommuninstallatie zal Belgacom de uitvoering van deze SNA niet factureren.

91. De SNA is een activiteit die een aanvulling vormt op een installatie wanneer de SNA wordt ontdekt tijdens de *provisioning*. Een specifieke tarifiering, ter aanvulling van de vergoeding voor de installatie, is bepaald in het referentieaanbod. Er is geen reden waarom datzelfde principe niet zou worden toegepast wanneer de SNA wordt ontdekt tijdens een fase van *repair*.

Uittreksel uit de bijlage "Pricing, Compensations, Billing" van de referentieaanbiedingen:

"The following fee will apply in surplus of the Activation fee, relevant to an installation by Proximus."

92. Op basis van het principe van terugverdienen van de kosten heeft Belgacom het recht om de kosten te recupereren die deze activiteiten veroorzaken als daarmee geen rekening wordt gehouden in het kostenmodel of wanneer het proces een activiteit doet ontstaan waarvoor er geen terugkerende of eenmalige financiële vergoeding bestaat. Op basis van de elementen waarover het BIPT beschikt is de invoering van deze vergoeding gerechtvaardigd.
93. Dat recht moet echter worden genuanceerd in drie afzonderlijke situaties:
- 93.1. De voorafgaande installatie is uitgevoerd door een technicus van Belgacom (met bezoek bij de eindklant): het gaat om een fout bij de uitvoering waarvan de verantwoordelijkheid volledig bij Belgacom ligt. Belgacom bevestigt dat deze gevallen niet worden gefactureerd.
- 93.2. De voorafgaande installatie is uitgevoerd door een technicus van Belgacom, maar er is geen bezoek bij de eindklant geweest: de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de installatie ligt in principe bij Belgacom, maar de technicus heeft de noodzaak tot een SNA niet kunnen controleren bij de klant²⁸. De beslissing om geen SNA uit te voeren tijdens de voorafgaande installatie kan bijvoorbeeld het resultaat zijn van een fout in de databanken van Belgacom, van een defect in de invoerkabel of van een foute ingreep door een derde of de eindklant. De verantwoordelijkheid kan dus variëren naargelang van de situatie, maar ze is moeilijk te bepalen. Bovendien had de SNA in geval van een

²⁸ De technicus is niet in staat om een lijntest uit te voeren van uit de woning van de eindklant.

installatie met bezoek ontdekt moeten zijn. Het lijkt dus gerechtvaardigd om de facturering van de SNA toe te staan op voorwaarde dat de alternatieve operator zijn bestelling kan annuleren als hij zich niet wil binden voor de uitvoering van een SNA, hetgeen Belgacom aanvaardt via het mechanisme van "SNA not allowed" (zie verder).

- 93.3. De voorafgaande installatie is uitgevoerd door een Certified Technician. In dat geval ligt de verantwoordelijkheid bij de operator die verantwoordelijk is voor die technicus. De betaling van een specifieke vergoeding voor uitvoering van een SNA is dus gerechtvaardigd.
94. Bovendien stelt het BIPT vast dat Belgacom het voornemen heeft om het mechanisme van "SNA not allowed" ook toe te passen wanneer de SNA is ontdekt tijdens een herstelling (late ontdekking), ongeacht wat er gepreciseerd was tijdens de initiële bestelling. Met dat mechanisme kan de operator de bestelprocedure stopzetten.

Het BIPT heeft zich vragen gesteld bij de tarifaire impact van dat mechanisme (d.w.z. wanneer de klant de uitvoering van de SNA weigert). In dat geval voorziet het voorstel van Belgacom in de afsluiting van het ticket en de afsluiting van de lijn door de alternatieve operator. In zijn brief van 24 oktober 2014 laat Belgacom weten dat de prijs van de afsluiting van de lijn overeenstemt met de "*deactivation fee*", zoals die vastgelegd is in de referentieaanbiedingen.

Ingeval de laattijdige ontdekking (na installatie) van de SNA te wijten is aan een fout die toegeschreven kan worden aan Belgacom, is de betaling van de afsluiting van de lijn betwistbaar. Er wordt echter verwacht dat het aantal gevallen waarin de alternatieve operator eventueel zou moeten betalen voor de afsluiting van de lijn erg beperkt is²⁹. Omwille van de vereenvoudiging aanvaardt het BIPT deze benadering. De betaling is echter gerechtvaardigd voor de gevallen van laattijdige ontdekking van een SNA waarbij de verantwoordelijkheid kan worden toegeschreven aan de alternatieve operator. De vergoedingen zullen overigens worden herzien in het kader van het dossier met betrekking tot het kostenmodel en de herziening van de tarieven.

²⁹ Op basis van de informatie waarover het BIPT beschikt, zou deze situatie zich allicht maar voordoen na een installatie zonder bezoek. In het geval van een installatie met bezoek zegt Belgacom immers de SNA op zijn kosten uit te voeren. In dat laatste geval is een deactivering dus niet nodig.

95. Om alle hierboven beschreven redenen aanvaardt het BIPT voorlopig het voorstel van Belgacom. Het BIPT kan zijn standpunt evenwel later herzien afhankelijk van de ontwikkelingen in deze kwestie en zijn conclusies over de toekomstige tariefherziening.
96. Wat betreft de toepasselijkheid van de SNA als terugkerende vergoeding verwijst het BIPT de lezer naar deel 5.

Besluit

97. Het BIPT stemt in met het verzoek van Belgacom om een nieuwe vergoeding in te voeren voor "*SNA detected during repair*", die wordt vastgesteld op dezelfde prijs als de vergoeding voor een klassieke SNA.

4.4.2 Toepasbaarheid van de "*SNA detected during repair*"

Probleemstelling

98. Belgacom is in zijn aanpassing van het referentieaanbod niet duidelijk over de voorwaarden om de toepassing van een "*SNA detected during repair*" te onderscheiden van de lasinterventie in het kader van *repair*.

Analyse

99. Volgens de presentatie van het addendum kan de "*SNA detected during repair*" voorkomen wanneer twee voorwaarden zijn vervuld:
 - 99.1. het XML-bericht DONE werd verzonden
 - 99.2. het circuit wordt beschouwd als een nieuwe aansluiting.

Belgacom preciseert ook in zijn presentatie van het addendum dat een circuit als een nieuwe aansluiting wordt beschouwd³⁰ "wanneer geen verkeer werd gemeten vooraf. Deze situatie kan dus worden gelijkgesteld aan een non first-time-right-

³⁰ Daarom beschouwt Belgacom het lassen als een activiteit die voortvloeit uit het *provisioning*-proces.

installatie toe te wijzen aan Belgacom³¹, aan de begunstigde of aan een derde of zelfs een combinatie van deze"³².

100. Het BIPT stelt vast dat het voorstel voor aanpassing van de referentieaanbiedingen in het addendum niet zo nauwkeurig is als de beschrijving gemaakt door Belgacom in de presentatie van het addendum.
101. In het kader van zijn referentieaanbiedingen beschouwt Belgacom een lijn als een non first-time-right wanneer zich een probleem voordoet binnen 14 kalenderdagen na de datum van afsluiting van de installatie. Deze definitie wordt overigens overgenomen in een voetnoot in de presentatie van het addendum. Het BIPT is er voorstander van om deze definitie te gebruiken als standaardregel in het referentieaanbod om een duidelijke basis te geven om de toepasselijke voorwaarden te kunnen onderscheiden. Dit standpunt is redelijk aangezien het erg onwaarschijnlijk is dat een klant zijn lijn niet kan testen tijdens deze periode van twee weken en het de definitie is die wordt gebruikt voor de evaluatie van het percentage van non-first-time rights.

Bovendien meent het BIPT dat Belgacom deze SNA niet mag factureren indien de alternatieve operator aan de hand van metingen met zijn eigen apparatuur kan aantonen dat verkeer kon worden gemeten.

Besluit

102. Het BIPT vraagt aan Belgacom om in zijn bijlage *Planning & Operations* bij de referentieaanbiedingen in het deel "SNA and splicing interventions (detected during repair)" te preciseren dat de toepasbaarheid van de "SNA detected during repair" standaard beperkt is tot de gevallen van non first-time-right, met name binnen 14 kalenderdagen na de afsluiting van de installatie, en bij uitbreiding tot de lijnen waarop geen verkeer werd gemeten.

³¹ Lijn in dienst gesteld door Belgacom waarvoor een repair-ticket werd gecreëerd op deze lijn door de begunstigde binnen 14 kalenderdagen na de datum voor afsluiting van de *provisioning*, met een fout op het toegangsnetwerk van Belgacom, veroorzaakt door Belgacom of een derde die voor Belgacom werkt

Vrije vertaling van: "*Line brought into service by Belgacom for which a repair ticket is created for this line by the Beneficiary within 14 calendar days after provisioning closure date, giving a fault located on Belgacom access network, and caused by Belgacom or a third party working for Belgacom*"

³² Vrije vertaling van: "*for which traffic has never been measured on before. The latter can be assimilated to a non-first time right installation attributable to Belgacom, the Beneficiary, a third party or even a combination of the aforementioned parties.*"

103. Bovendien vraagt het BIPT aan Belgacom om in de bijlage "*Pricing, Billing & Compensations*" te verduidelijken dat het tarief voor "*SNA detected during repair*" slechts van toepassing is onder de voorwaarden vastgelegd in paragraaf 102 hiervoor.

4.4.3 Performantie-indicatoren

Probleemstelling en analyse

104. De marktanalyse van 1 juli 2011, zoals ze werd herwerkt en gecorrigeerd door de CRC-beslissing van 18 december 2014, verplicht Belgacom om, tweemaandelijks, indicatoren inzake kwaliteit van dienstverlening te publiceren³³. Deze marktanalyse verplicht Belgacom eveneens om, tweemaandelijks, tabellen met brutogegevens te publiceren³⁴.

105. Het BRxx 2012-besluit van 10 december 2013³⁵ verplicht Belgacom reeds om zijn KPI-verslagen en zijn verslagen van brutogegevens in het geval van installaties met SNA te vervolledigen³⁶.

106. Uit de informatie verstrekt in zijn addendum, begrijpt het BIPT dat Belgacom de gevallen van "*SNA detected during repair*" zal opnemen in de KPI's inzake de klassieke SNA. Voor dit punt moet dus geen maatregel worden opgelegd.

107. Het BIPT meent daarentegen dat Belgacom zich ervan moet vergewissen dat aan de hand van de verslagen met brutogegevens de installaties kunnen worden geïdentificeerd waarvoor een "*SNA detected during repair*" werd vastgesteld. Het BIPT vraagt aan Belgacom om, in het kader van deze raadpleging, te preciseren dat het beoogt om deze doelstelling te behalen.

Besluit van het BIPT

108. Het BIPT behoudt zijn standpunt ter zake na afloop van de nationale raadpleging.

³³ Zie paragrafen 682 en 1443 van de beslissing van 1 juli 2011.

³⁴ Zie paragraaf 1444 van de beslissing van 1 juli 2011

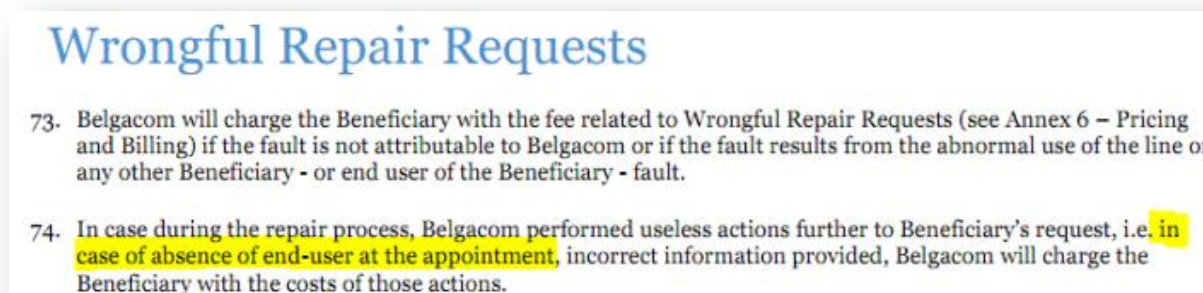
³⁵ Besluit van de Raad van het BIPT van 10 december 2013 betreffende de herziening van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 (BRxx 2012)

³⁶ Zie paragraaf 279 van het besluit van 10 december 2013.

4.5 USELESS END-USER VISIT

4.5.1 Invoering van een nieuwe repair-bijdrage

109. In zijn voorstel voor aanpassing van de referentieaanbiedingen geeft Belgacom aan dat de huidige compensaties niet het concept van vruchteloze *repair*-interventies omvat en dat het daarom deze leemte wenst te vullen en een nieuwe compensatie "Useless End-User visit fee (*repair*)" wenst in te voeren.
110. Deze vergoeding moet worden betaald wanneer de technicus een vruchteloos bezoek aflegt bij de eindklant op de datum van de afspraak om een van de volgende redenen:
- de eindklant weigert de reparatie
 - de eindklant is afwezig
 - de eindklant is niet klaar voor de reparatie
 - de eindklant annuleert de interventie
111. EPDnet meent dat er geen leemte te vullen is aangezien de situatie reeds wordt gedekt door het mechanisme van *Wrongful Repair* (zie Figuur 8). EPDnet stelt echter dat aangezien het geval van afwezigheid van klant nu eenmaal niet meer tot een *Wrongful Repair* kan leiden, het zich kan scharen achter het idee van een dergelijke vergoeding.



Figuur 8. Uittreksel uit het referentieaanbod van 17 februari 2012, bijlage Basic SLA

112. EDPnet meent evenwel dat voor de invoering van een dergelijke vergoeding, het nodig is om in het kader van de operationele werkgroep (OWG) het "bewijs" te bespreken dat leidt tot de facturering. Het is van oordeel dat het niet de eerste keer zou zijn dat een technicus van Belgacom "A" zegt terwijl de eindklant "B" zegt of dat de technicus van Belgacom zegt dat hij de eindklant heeft gecontacteerd terwijl later blijkt dat dat niet waar is. Het acht de reeds door Belgacom genomen initiatieven (de technicus die een kaartje moet achterlaten na zijn bezoek, het IBK-

platform, ...) onvoldoende; EDPnet benadrukt dat niet alle technici deze acties lijken te ondernemen. EDPnet is om dezelfde redenen ertegen dat Belgacom zich eigenlijk het recht toe-eigent om een bestelling te annuleren op basis van redenen die het niet kan bewijzen (in het bijzonder in het kader van "veelvuldige vruchteloze bezoeken"); Belgacom is geen partij bij de contractuele relatie die het bindt aan zijn klant.

113. EDPnet vermeldt ook de situatie waarbij de technicus van de alternatieve operator zijn werk niet kan uitvoeren om een Belgacom-gerelateerde reden (geen synchro op de lijn, geen NTP hoewel Belgacom bevestigt dat dat er wel is, ...). Het vraagt dat het in dat geval een vruchteloos bezoek van de OLO-technicus mag aanrekenen aan Belgacom.
114. EDPnet betreurt ook dat de gevallen van afwezigheid van de klant integraal eraan worden aangerekend (100%) terwijl Belgacom geen compensaties moet betalen voor 5% van de gevallen van gemiste afspraken (*appointment not kept*, SLO vastgelegd op 95%). Bovendien beklemtoont het het gebrek aan compensatie voor een gemiste afspraak in het *repair*-kader.
115. Het Platform meent dat om de redenen "End-User refuses the *repair*", "End-User is not ready for the *repair*" en "End-User cancels the intervention", de technicus van Belgacom en de eindklant een gemeenschappelijke verklaring zouden moeten ondertekenen. In het geval van een "End-User is absent" zou de technicus van Belgacom een duidelijk bewijs moeten kunnen leveren.
116. Mobistar vindt het voorstel onaanvaardbaar aangezien Belgacom een nieuwe vergoeding wil invoeren boven op de compensatie voor *Wrongful Repair*. Bovendien introduceert Belgacom een nieuwe vergoeding waarvan het de toepassing niet kan rechtvaardigen. Mobistar meent dat dit onderwerp zou moeten worden behandeld in het kader van de operationele werkgroep (OWG).

Analyse

117. Na een verzoek om informatie van het BIPT heeft Belgacom op 25 augustus 2014 bevestigd dat het niet mogelijk zal zijn om tegelijk een *Wrongful Repair* en een vruchteloos bezoek aan te rekenen voor eenzelfde interventie: enkel het vruchteloze bezoek zal worden aangerekend voor de eerste interventie en eventueel een *Wrongful Repair* voor het volgende bezoek indien de storing onder de verantwoordelijkheid van de alternatieve operator valt.

118. Belgacom geeft bovendien aan dat de formulering die wordt gebruikt in de versie van 17 februari 2012 en werd overgenomen in Figuur 8, niet terug te vinden is in de referentieaanbiedingen die vandaag van kracht zijn, met name versie 10 (bijlage Planning & Operations, 23 mei 2014, zie Figuur 9).

13.8 Wrongful repair request

142. In case of a repair request where the fault was not caused by Belgacom and Belgacom has performed work for that repair request, useless costs are made by Belgacom. To encourage the Beneficiary to perform a check first on the loop and on the connected equipment, Belgacom will bill an incentive fee to the Beneficiary. There will be an indication of the trouble ticket reference and the cause of the wrongful repair.

Figuur 9. Uittreksel uit het deel "Wrongful Repair" van bijlage P&O, versie van 23 mei 2014

119. Het referentieaanbod voorziet dus niet in de facturering van een *Wrongful Repair fee* bij afwezigheid van de klant.
120. Aangezien het kostenmodel en het huidige referentieaanbod momenteel Belgacom niet de mogelijkheid lijken te bieden om zijn kosten terug te winnen wanneer het een vruchteloos bezoek aflegt bij de eindklant in het kader van een herstelling, is het principe van terugwinning van de kosten van toepassing en mag Belgacom deze nieuwe vergoeding invoeren.
121. Op basis van de informatie die werd verstrekt door Belgacom op 25 augustus 2014 begrijpt het BIPT dat Belgacom de volgende principes zal toepassen voor de facturering:
- 121.1. Wanneer de technicus wordt geconfronteerd met een storing die onder de verantwoordelijkheid van Belgacom valt en deze tijdens de eerste interventie op het terrein oplost ondanks de afwezigheid van de klant, stelt Belgacom voor om het ticket te sluiten en indien de alternatieve operator hiermee akkoord gaat, zal het vruchteloze bezoek niet worden aangerekend.
- 121.2. Wanneer de technicus wordt geconfronteerd met een storing die onder de verantwoordelijkheid van Belgacom valt en deze oplost tijdens de eerste interventie op het terrein ondanks de afwezigheid van de klant, stelt Belgacom voor om het ticket te sluiten en indien de alternatieve operator toch vraagt om tussenbeide te komen bij de eindklant (waardoor dus een tweede interventie nodig is), zullen het eerste vruchteloze bezoek (tijdens

de eerste interventie op het terrein) alsook de mogelijke volgende vruchteloze bezoeken worden aangerekend.³⁷

- 121.3. Wanneer de technicus wordt geconfronteerd met een storing waarvoor de alternatieve operator verantwoordelijk is (of wanneer hij geen enkele storing vindt waarvoor Belgacom verantwoordelijk is), zal elke vruchteloze interventie worden aangerekend. Toch zal het, zoals eerder vermeld, niet mogelijk zijn om een *Wrongful Repair* en een vruchteloos bezoek te factureren voor eenzelfde interventie op het terrein.
122. Samengevat stelt Belgacom dat "elk vruchteloos bezoek voorafgaand aan de laatste FIELD-interventie zal worden gefactureerd. Het enige niet-gefactureerde bezoek is dus het laatste dat heeft geleid tot de afsluiting van het ticket (of het nu gaat om een fout waarvoor Belgacom verantwoordelijk is of een fout waarvoor de alternatieve operator verantwoordelijk is). In geval van annulering van het ticket door de alternatieve operator, zal ook elk vruchteloos bezoek vóór deze annulering worden aangerekend. "

Voor elk *repair*-ticket dat werd geopend door een alternatieve operator en dat heeft geleid tot verscheidene technische interventies zou Belgacom dus verscheidene vruchteloze bezoeken kunnen factureren en één enkele *wrongful repair*.

In tegenstelling tot het geval van de *provisioning* is de toepasbaarheid van de vergoeding voor een vruchteloos bezoek in *repair* dus verbonden aan voorwaarden zoals hierboven gepreciseerd. In de eerste plaats gaat Belgacom niet noodzakelijk ter plaatse bij de klant als de interventie dat niet vereist. Vervolgens hangt het af van wie verantwoordelijk is voor het probleem en van de vragen van de alternatieve operator. Het BIPT stelt vast dat deze voorwaardelijke aard van de toepasbaarheid van het tarief niet voldoende blijkt uit het voorstel van Belgacom.

³⁷ Ter herinnering: Het BIPT heeft Belgacom bevestigd over de manier waarop de interventies in beschouwing worden genomen voor de berekening van de KPI *Wrongful Repair*. Belgacom verduidelijkt dat het steeds de laatste afsluiting is waarmee rekening wordt gehouden, namelijk (1) wanneer het een *Wrongful Repair (WR)* betreft, wordt het dus afgesloten als WR, en (2) wanneer het een *Rightful Repair (RR)* is, wordt het afgesloten als RR.

Belgacom preciseert ook dat wanneer een *WR* en een *RR* plaatsvinden tijdens eenzelfde interventie, de instructie is om dat ticket als *RR* af te sluiten. Echter, zoals hiervoor verduidelijkt, is het, in geval van meervoudige interventies (vb. in geval van afwezige klant en/of uitdrukkelijk verzoek van de alternatieve operator), de afsluiting van de laatste interventie waarmee rekening wordt gehouden.

Het BIPT meent dat een verduidelijking ter zake in de bijlage *Planning & Operations* gerechtvaardigd is.

123. Wat betreft het "bewijs" van de verschillende situaties die kunnen leiden tot de toepassing van de vergoeding voor een vruchteloos bezoek in *repair*, erkent het BIPT het belang van die discussie aangezien de interventies niet noodzakelijk aanleiding geven tot een bezoek bij de klant. Het BIPT is evenwel van oordeel dat dit element kan worden besproken in het kader van de operationele werkgroep (OWG). Het BIPT wacht af om zijn standpunt bekend te maken alsook ter zake een eventuele latere beslissing te nemen naargelang van de resultaten die deze werkgroep behaalt.
124. Wat betreft de opmerking van EDPnet die het gebrek aan de "appointment kept"-SLA in het *repair*-kader benadrukt, zoals reeds hoger vermeld, geeft de interventie van Belgacom niet noodzakelijk aanleiding tot een afspraak bij de klant (in tegenstelling tot de *provisioning* waarbij op voorhand een datum van afspraak wordt bepaald indien een bezoek zich opdringt)³⁸; het is niet noodzakelijk vereist om toegang te hebben tot de installatie van de eindklant voor alle *repair*-interventies. Ten slotte stelt Belgacom dat de *repair*-kalenders, die werden opgesteld op basis van het criterium van snelheid, volledig open zijn en aldus een snelle beschikbaarheid van slots voor de Basic SLA bieden. De begrippen van *Slot Availability* en *Appointment Kept* bestaan dus niet voor *repair* om de redenen hierboven vermeld.

Rekening houdend met de uitleg verschaft door Belgacom en aangezien het reparatieproces wordt gegarandeerd door een SLA van eind-tot-eind en er wordt voorzien in een compensatiemechanisme, meent het BIPT dat het in deze fase niet nodig is om specifieke maatregelen aan te nemen inzake de kwestie van de naleving van de afspraak in het kader van het *repair*-proces.

125. Wat betreft het punt van EDPnet waarin het onevenwicht wordt aangekaart tussen de betaling van 100% van de afwezigheden van klanten door een alternatieve operator en de niet-betaling voor Belgacom van 5% van de gevallen van gemiste afspraken, verwijst het BIPT de lezer naar deel 5.

³⁸ Dat is het geval bijvoorbeeld wanneer het probleem wordt gelokaliseerd stroomopwaarts van de installatie van de eindklant (in het Belgacom-netwerk dus). In het meer specifieke geval van een repair met lassen, kan het bijvoorbeeld nodig zijn om een kabelstreng te repareren nadat die bijvoorbeeld is geraakt door een werftoestel.

Besluit

126. Het BIPT aanvaardt de vraag van Belgacom om een nieuwe vergoeding in te voeren voor een vruchteloos bezoek bij de eindklant in het *repair*-kader.
127. Het BIPT vraagt aan Belgacom om in de bijlage *Planning & Operations* de criteria inzake toepasbaarheid van de vergoeding voor een vruchteloos bezoek in *repair* te verduidelijken (zie paragrafen 121 tot 0).
128. Het BIPT zal de planning van een operationele werkgroep voorstellen om de kwestie van het "bewijs" te behandelen in het *repair*-kader.

4.5.2 Bedrag van de eenmalige vergoedingen

129. In zijn voorstel tot aanpassing van de referentieaanbiedingen past Belgacom het bedrag van de vergoedingen aan voor een vruchteloos bezoek in *provisioning* op de volgende wijze:

Vergoeding (<i>provisioning</i>)	Oude prijs	Nieuwe prijs
Useless End-User visit fee	€ 20,59 ³⁹	€ 62,07
Aborted End-User visit after technician's call	€ 20,59 ⁴⁰	€ 13,71

130. Belgacom legt ook het bedrag van de vergoedingen voor vruchteloze bezoeken in *repair* vast door het bedrag ervan af te stemmen op de vruchteloze bezoeken in *provisioning*. Als uitzondering heeft Belgacom echter in *repair* dezelfde prijs genomen voor de "aborted End-User visit after technician's call" aangezien, volgens dit bedrijf, de technicus de instructie krijgt om zich naar de KVD/ROP te begeven en een synchronisatietest uit te voeren.

Vergoeding (<i>repair</i>)	Oude prijs	Nieuwe prijs
Useless End-User visit fee	n.v.t. ⁴¹	€ 62,07

³⁹ Prijs van toepassing in het WBA VDSL2-aanbod. Deze prijs bedraagt € 20,04 in de BRUO- en BROBA-aanbiedingen.

⁴⁰ Idem

Aborted End-User visit after technician's call	n.v.t. ⁴²	€ 62,07
-------------------------------------------------------	----------------------	---------

131. Mobistar meent dat het voorstel van Belgacom onaanvaardbaar is en geeft aan dat Belgacom afwijkt van het kostenmodel door een kostengebaseerde vergoeding op basis van de vergoedingen van France Telecom (Orange) te verhogen⁴³. Mobistar benadrukt dat deze nieuwe heffing die Belgacom wenst in te voeren hoger is dan de eenmalige vergoedingen voor het bezoek van de technicus bij de installatie van een BROBA- of WBA-lijn.⁴⁴
132. EDPnet geeft op zijn beurt aan dat alle kostenelementen die de alternatieve operatoren naar voren hebben geschoven tijdens de veelvuldige sessies van de operationele werkgroep (meer bepaald OWG/1205), tijdens de raadplegingen (meer bepaald op 24 februari 2012, 23 juli 2012 en 21 september 2012) op aanhoudende wijze werden doorgestuurd naar het complexe dossier van het BIPT betreffende het NGN/NGA-kostenmodel en de tariefherziening. EDPnet geeft aan dat dit standpunt werd bevestigd door het BIPT in zijn BRxx 2012-besluit van 10 december 2013.
133. EPDnet stelt eveneens dat het reeds het voorstel van het bedrag van € 62,07 heeft gezien in de context van het BRxx 2012-dossier maar dat het nooit een rechtvaardiging daarvoor heeft ontvangen. EDPnet vraagt een onbetwistbare verduidelijking voor deze vergoeding.

EDPnet beklemtoont dat het huidige referentieaanbod voorziet in een maximum van € 58,64 voor het bezoek van een technicus bij de eindklant voor de installatie (vergoeding met inbegrip van de verplaatsing, de werkuren en het geleverde materiaal - NTP, splitter) terwijl deze nieuwe vergoeding, waarvan de prijs hoger is, slechts een deel uitmaakt van een dergelijk bezoek van de technicus voor de installatie (minder werkuren en geen verstrekking van materiaal). EDPnet

⁴¹ Zoals aangegeven in deel 4.5.1 maken de vergoedingen voor vruchteloze interventies het voorwerp uit van een nieuwe toevoeging in het referentieaanbod. Ook als in het verleden deze situatie was gedekt door de vergoeding voor *Wrongful Repair*, wordt deze niet langer in rekening genomen in de laatste versie van de referentieaanbiedingen die van kracht is.

⁴² Idem

⁴³ Vrije vert. van "BGC derives from the cost-based model by increasing the current cost-based fee based on France Telecom fees, [...]"

⁴⁴ Vrije vert. van "[...] a fee that is higher than the current BROBA and WBA End-User visit fees (including travel, working hours and hardware),"

vermoedt dat Belgacom zich enkel heeft gebaseerd op de vergoeding waarin France Telecom (Orange) voorziet in zijn referentieaanbod. Toch heeft Belgacom een verplichting tot kostenbasing voor de tarieven. EDPnet meent dat de heffing van € 62,07 dus moet worden verworpen.

134. EDPnet klaagt ook over de afstemming die Belgacom bij *repair* doorvoert tussen de vergoeding voor een vruchteloos bezoek en de vergoeding voor een geannuleerd bezoek na een telefoon van de technicus.

Analyse

Bedrag van de vergoedingen

135. In zijn BRxx 2012-besluit van 10 december 2013 had het BIPT het volgende standpunt geformuleerd inzake de vergoedingen voor een vruchteloos bezoek en de geannuleerde bezoeken naar aanleiding van een telefoon van de technicus in het kader van *provisioning*:

411. Wat de herziening betreft van het tarief voor een onnodig bezoek met verplaatsing en de invoering van een tarief voor een onnodig bezoek zonder verplaatsing benadrukt het BIPT dat alle one-time fees van de verschillende referentieaanbiedingen opnieuw geëvalueerd worden in het kader van het dossier over de herziening van het kostenmodel. Het BIPT vindt het dan ook niet opportuun om deze tarieven goed te keuren in het kader van dit besluit omdat dit niet gaat over de vastlegging van de kostengebaseerde tarieven. Het BIPT vraagt Belgacom om een voorstel te formuleren in het kader van het dossier over de herziening van het kostenmodel.

412. Het BIPT is dus van mening dat het in deze fase wenselijk is om de prijs van € 20,59 te behouden voor beide types van vergoedingen voor een onnodig bezoek tot het BIPT een kwantitatief besluit genomen heeft in het kader van het dossier over de herziening van het kostenmodel.

Besluit van het BIPT

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

136. Het BIPT handhaaft dit standpunt in het kader van *provisioning* en past het ook toe in het *repair*-kader. Het bedrag van de compensaties wordt dus vastgelegd op:

Vergoeding (<i>provisioning</i>)	BRUO / BROBA	WBA VDSL2
Useless End-User visit fee	€ 20,04	€ 20,59
Aborted End-User visit after technician's call	€ 20,04	€ 20,59

Vergoeding (<i>repair</i>)	BRUO / BROBA	WBA VDSL2
Useless End-User visit fee	€ 20,04	€ 20,59
Aborted End-User visit after technician's call	€ 20,04	€ 20,59

137. Bepaalde alternatieve operatoren benadrukken dat ze niet in staat zijn geweest om zinvol te reageren op de door Belgacom voorgestelde tariefverhoging omdat ze geen toegang hebben gehad tot gedetailleerde informatie ter zake. De reden daarvoor is meer bepaald dat Belgacom een groot deel van de beschrijvende elementen van de kosten als vertrouwelijk beschouwt. Bij gebrek aan de inputs van alle operatoren om zich op te stoelen, zal het BIPT een grondige analyse uitvoeren die de reikwijdte van dit besluit overstijgt. Deze tarieven zullen bijgevolg worden herzien in het kader van het dossier betreffende het kostenmodel, en meer in het bijzonder wat betreft de herziening van de eenmalige vergoedingen. In het kader van deze herziening zal het BIPT de middelen beogen om de informatie te verkrijgen van alle operatoren, met inachtneming van de naleving van de vertrouwelijkheid van de data.

Afstemming van het repair-tarief, tussen een vruchteloos bezoek en een bezoek geannuleerd na een telefoon

138. Aangezien de tarieven tijdelijk worden vastgelegd (zie vorig deel), wordt dit deel ter herinnering gegeven.
139. In zijn voorstel stemt Belgacom het *repair*-tarief voor een vruchteloos bezoek af op het tarief voor een bezoek dat wordt geannuleerd na een telefoon van de technicus. Het rechtvaardigt deze afstemming door het feit dat de instructie wordt gegeven aan de technicus om zich naar de KVD/ROP te begeven en een synchronisatietest uit te voeren.

140. Op basis van de informatie die het kreeg van Belgacom op 25 augustus 2014 (zie ook paragraaf 121 van dit document), heeft het BIPT de volgende vaststellingen gedaan:

Indien na oproep van de technicus, deze laatste niet naar de klant kan gaan:

140.1. Indien blijkt dat het incident onder de verantwoordelijkheid van Belgacom valt, wordt rekening gehouden met de synchronisatietest in de relevante kosten van Belgacom; deze laatste heeft de synchronisatietest zelf gebruikt voor de lokalisatie van dat incident. Een hoger tarief opleggen voor een bezoek dat wordt geannuleerd na oproep van de technicus zou erop neerkomen dat Belgacom tweemaal wordt vergoed voor dezelfde interventie.

140.2. Indien blijkt dat het incident onder de verantwoordelijkheid van de alternatieve operator valt, is een vergoeding voor *Wrongful Repair* van toepassing om de vruchteloze interventies uitgevoerd door Belgacom te vergoeden. Deze synchronisatietest zit inbegrepen in dat tarief. Een dubbele compensatie is dus nog niet aan de orde.

141. Het BIPT vindt het standpunt van Belgacom dat de afstemming tussen het tarief voor een vruchteloos bezoek en het tarief voor een bezoek geannuleerd na een oproep van de technicus daarom onredelijk, aangezien de synchronisatietest wordt gecompenseerd ofwel via de *Wrongful Repair* ofwel door de kosten inzake reparatie die onder de verantwoordelijkheid van Belgacom valt.

142. Aangezien die tarieven momenteel het voorwerp uitmaken van een herziening in het kader van een specifiek dossier (zie hierboven), behoudt het BIPT tijdelijk een identiek tarief, ongeacht of het gaat om een vruchteloos bezoek of een geannuleerd bezoek (zie paragraaf 136 van dit document). De definitieve tarifiering zal worden vastgelegd in dat dossier.

Besluit van het BIPT

143. Het BIPT keurt het voorstel tot onderscheid tussen de vergoeding voor een vruchteloos bezoek en de vergoeding voor een geannuleerd bezoek na een telefoon van de technicus goed. Het BIPT legt evenwel de volgende tarieven vast om de voormelde redenen.

Vergoeding (*provisioning*)

BRUO / BROBA

WBA VDSL2

4 - ANALYSE VAN HET VOORSTEL VAN BELGACOM

Useless End-User visit fee	€ 20,04	€ 20,59
Aborted End-User visit after technician's call	€ 20,04	€ 20,59

Vergoeding (<i>repair</i>)	BRUO / BROBA	WBA VDSL2
Useless End-User visit fee	€ 20,04	€ 20,59
Aborted End-User visit after technician's call	€ 20,04	€ 20,59

5 ELEMENTEN WAAR GEEN REKENING MEE WORDT GEHOUDEN

144. In het kader van de informele raadpleging van 14 mei 2014 hebben bepaalde operatoren opmerkingen geformuleerd waarvan de analyse buiten het kader valt van dit besluit ook al komen de opmerkingen in aanmerking conform de paragrafen 670 en 1161 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011 betreffende de analyse van de breedbandmarkten. Toch zal het BIPT deze opmerkingen later tijdens een meer algemene herziening van de referentieaanbiedingen of in een ander specifiek besluit analyseren om redenen van efficiëntie:

144.1. Mobistar en EDPnet vragen om een boete toe te passen wanneer Belgacom de *SLA XML Done Timer* niet nakomt.

144.2. EDPnet meent dat de afsluiting door Belgacom van de *trouble tickets* geregeld voor problemen zorgt (het probleem is niet opgelost, wacht niet op de goedkeuring van de OLO, ...) en dat de kwaliteit van de feedback van Belgacom betwistbaar is (ongepast taalgebruik, onnuttige of niet-relevante feedback, leugens, ...).

144.3. Mobistar en EDPnet menen dat de vergoeding "SNA detected during *repair*" pas aan de referentieaanbiedingen kan worden toegevoegd na herziening van het kostenmodel, en enkel als terugkerende vergoeding.

144.4. EDPnet betreurt dat de gevallen van afwezigheid van de klant integraal (100%) eraan worden aangerekend terwijl Belgacom het recht heeft om geen compensaties te betalen voor 5% van de gevallen van gemiste afspraken (*appointment not kept*, SLO vastgelegd op 95%). EDPnet meent dat er een onbalans is tussen de toleranties toegestaan aan Belgacom en deze toegestaan aan de alternatieve operatoren. Bovendien vraagt EDPnet om aan Belgacom vruchteloze interventies door de technicus van EDPnet te mogen factureren die te wijten zijn aan een fout van Belgacom. EDPnet benadrukt ook het gebrek aan compensatie voor gemiste afspraken in *repair*.

144.5. Het Platform vraagt dat Belgacom voortaan een onderscheid maakt, binnen de SNA-vergoeding, tussen de prijzen voor de werkzaamheden van burgerlijke bouwkunde en de laswerken per paar. Het meent dat dit vervolgens zou moeten worden toegepast op de SNA's die overeenstemmen met de multi-pair BRUO-bestellingen.

145. In het kader van de voorafgaande raadpleging heeft EDPnet aangegeven dat het zich verzet tegen het feit dat Belgacom zich het recht voorbehoudt om een bestelling te annuleren wegens "meervoudige vruchteloze interventies" op basis van rechtvaardigingen die het niet kan bewijzen, des te meer aangezien Belgacom geen partij is in de contractuele relatie tussen EDPnet en zijn klant. Wat dat betreft, benadrukt het BIPT dat dit mechanisme werd ingevoerd in het kader van het project *Remapping* om te vermijden dat orders telkens maar opnieuw zouden moeten worden ingepland. Dat project werd samen met Belgacom en de alternatieve operatoren uitgewerkt in het kader van de operationele werkgroep. De alternatieve operatoren hebben recht op twee mislukte pogingen alvorens Belgacom annuleert. EDPnet toont in zijn reactie niet aan welke impact deze maatregel heeft op zijn commerciële activiteit. Het BIPT verwerpt dit verzoek dus in het kader van dit dossier.

6 BESLUIT

146. Het BIPT aanvaardt het voorstel van Belgacom tot wijziging van het referentieaanbod mits de in dit besluit gevraagde aanpassingen worden aangebracht. Belgacom moet dit besluit uitvoeren binnen 1 maand na de publicatie ervan op de website van het BIPT, behalve wat de bepalingen betreft waarvoor dit besluit uitdrukkelijk in een andere termijn voorziet.
147. Belgacom moet aan het BIPT ook 1 maand na de publicatie van dit besluit een voorstel voor aanpassing van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA DSL2 voorleggen, rekening houdend met de maatregelen getroffen in dit document. Het BIPT vraagt dat de referentieaanbiedingen alle gevraagde aanpassingen zouden bevatten, ook al voorzien deze aanpassingen uitdrukkelijk in een herziening van de IT-systemen (IT release) op een latere datum.
148. Ten slotte schrijft artikel 59, § 6, vierde lid, van de wet van 13 juni 2005 voor: "Het Instituut bepaalt de modaliteiten voor de inwerkingtreding van de wijziging in zijn beslissing." De referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 zoals gewijzigd door Belgacom om zich te voegen naar dit besluit, zullen door het BIPT moeten worden gecontroleerd voordat ze gepubliceerd worden. Hiertoe vraagt het BIPT aan Belgacom om het referentieaanbod te bezorgen dat aangepast is op grond van de documenten goedgekeurd door dit besluit, en waarin enkel de in dit document vereiste aanpassingen opgenomen zijn.

7 BEROEPSMOGELIJKHEDEN

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

Charles Cuvelliez

Raadslid

Axel Desmedt

Raadslid

Luc Vanfleteren

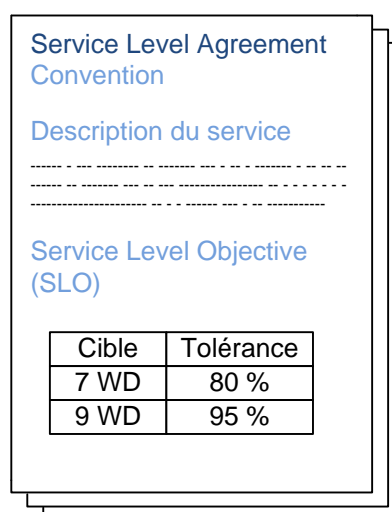
Raadslid

Jack Hamande

Voorzitter van de Raad

ANNEXE A. TERMINOLOGIE

151. Een **SLA (Service Level Agreement)**, of een akkoord over het niveau van dienstverlening, is een overeenkomst tussen twee partijen waarin de kwaliteit van de dienstverlening tussen de aanbieder en de klant wordt gedefinieerd. Deze SLA bestaat uit een te bereiken doel, de **SLO (Service Level Objective)** en eventueel een garantie van dienstverlening, **SLG (Service Level Guarantee)**, algemeen vertaald in een compensatie.



Figuur 10. Illustratie van de terminologie

152. De SLO wordt bepaald door een **streefwaarde**. Deze laatste vertegenwoordigt het doel in de eigenlijke zin. Het kan bijvoorbeeld de maximumtermijn⁴⁵ of eenvoudigweg de uitvoering van die taak⁴⁶ betreffen. Naast deze streefwaarde kan ook een **tolerantie** worden bepaald. Zo zou kunnen worden toegestaan dat de maximumtermijn of de uitvoering van een taak zoals hiervoor geïllustreerd slechts worden bereikt in een bepaald percentage van gevallen⁴⁷.
153. De **KPI (Key Performance Indicator)**, of sleutelindicator inzake prestatie, is een indicator op basis waarvan de prestatie van een activiteit kan worden beoordeeld. In het kader van een SLA beoogt de KPI vooreerst de meting en de controle van de naleving van het te bereiken doel (SLO).
154. Een SLA gedefinieerd aan de hand van één enkele doelstelling (SLO) wordt in dit document aangeduid als "**SLA met enkelvoudig doel**".

⁴⁵ Vb. de maximumtermijn voor de installatie van een lijn (SLA Slot Availability) wordt vastgelegd op N werkdagen.

⁴⁶ Vb. in het kader van de SLA Appointment Kept, wordt de streefwaarde (het doel) vertaald in de naleving van de afspraak.

⁴⁷ Vb. de SLA betreffende de maximumtermijn voor installatie en de SLA betreffende de naleving van de afspraak staan allebei een tolerantie van 95% toe op de vastgelegde doelstellingen.

155. In sommige situaties worden meerdere streefwaarden (SLO's) gebruikt voor het definiëren van de SLA (Service Level Agreement). Dat soort van SLA wordt "**SLA met meervoudig doel**" genoemd in dit document.
156. De compensaties die deel uitmaken van een SLA worden berekend op grond van enkelvoudige compensaties. Een **enkelvoudige compensatie** is de compensatie die vastgelegd is voor elke eenheid die recht geeft op een compensatie. Zo voorziet de SLA *Appointment Kept* bijvoorbeeld, in overeenstemming met de voorwaarden die gelden in de referentieaanbiedingen, in een compensatie van € 20 per gemiste afspraak. De SLA *Repair* voorziet in een compensatie van 150% van de dagelijkse vergoeding voor lijnhuur per werkdag vertraging van wederindienststelling van de lijn. In het eerste geval is de eenheid de gemiste afspraak. In het tweede geval is de eenheid de werkdag.
157. De enkelvoudige compensatie kan forfaitair en/of variabel zijn:
- 157.1. De **forfaitaire enkelvoudige compensatie** is vast voor elke interventie die recht geeft op een compensatie (zie bijv. SLA *Appointment Kept*).
- 157.2. De **variabele enkelvoudige compensatie** wordt beoordeeld op grond van een variabele parameter (bijvoorbeeld de interventietermijn in het geval van de SLA *Repair*).

ANNEXE B. SYNTHESE VAN DE REACTIES

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

ANNEXE C. LETTERWOORDEN EN AFKORTINGEN

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

FTTB	Fibre To The Building
FTTC	Fibre To The Curb / Cabinet
FTTH	Fiber To The Home
FTTN	Fiber To The Node

G

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

I

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

K

Kbps	kilobits per second
KVD	Kabelverdeler

M

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

W

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

N

NGA	Next Generation Access
NGN	Next Generation Network

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

O

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

P

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

R

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

S

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

U

UBR	Unspecified Bit Rate
ITU	Internationale Telecommunicatie Unie

V

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

W

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

X

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