

**I B P T**

---

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN  
EN TELECOMMUNICATIE**

Referentie:

**BESLUIT VAN DE RAAD VAN HET BIPT  
VAN 19 NOVEMBER 2015  
BETREFFENDE  
DE HERZIENING VAN HET BESLUIT VAN 10 DECEMBER  
2013 (BRXX 2012 UPDATE)**

## INHOUDSOPGAVE

<b>1</b>	<b>INLEIDING</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>PROCEDURE</b> .....	<b>5</b>
2.1	NATIONALE RAADPLEGING – LAATSTE FASE.....	5
2.1.1	<i>Nationale raadpleging van 4 juni 2015</i> .....	5
2.2	INSTITUTIONELE RAADPLEGINGEN .....	6
2.2.1	<i>Raadpleging van de mediaregulatoren</i> .....	6
2.2.2	<i>Europese raadpleging</i> .....	7
<b>3</b>	<b>JURIDISCH KADER</b> .....	<b>9</b>
<b>4</b>	<b>VOORWERPEN VAN HET BESLUIT</b> .....	<b>11</b>
4.1	VOORWAARDEN BETREFFENDE DE <i>ISLA REPAIR 4/6/8</i> .....	11
4.2	VOORWAARDEN BETREFFENDE DE <i>BASIC SLA REPAIR</i> .....	14
4.3	SNA & BEPERKINGEN VOOR VERTRAGING VEROORZAAKT DOOR EEN VERPLICHTING OP OPENBAAR DOMEIN VAN DE LASWERKZAAMHEDEN .....	15
<b>5</b>	<b>BESLUIT</b> .....	<b>20</b>
<b>6</b>	<b>BEROEPSMOGELIJKHEDEN</b> .....	<b>21</b>
<b>ANNEXE A.</b>	<b>WIJZIGINGEN VAN HET BRXX 2012-BESLUIT</b> .....	<b>23</b>
A.1.	VOORWAARDEN BETREFFENDE DE <i>ISLA REPAIR 4/6/8</i> .....	23
A.2.	VOORWAARDEN BETREFFENDE DE <i>BASIC SLA REPAIR</i> .....	25
A.3.	SNA & BEPERKINGEN VOOR VERTRAGING VEROORZAAKT DOOR EEN VERPLICHTING OP OPENBAAR DOMEIN VAN DE LASWERKZAAMHEDEN .....	25
<b>ANNEXE B.</b>	<b>LETTERWOORDEN EN AFKORTINGEN</b> .....	<b>29</b>

## 1 INLEIDING

1. Op 10 december 2013 heeft de Raad van het BIPT zijn "Besluit betreffende de herziening van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 (BRxx 2012) [Incl. Remapping-project]" aangenomen, hierna: "BRxx 2012-besluit".
2. Op 17 februari 2014 heeft Proximus een vordering ingediend bij het hof van beroep van Brussel. Het betwistte onder meer de volgende punten van het BRxx 2012-besluit:
  - 2.1. De verplichtingen opgelegd in verband met de *Small Network Adaptations*
    - ✓ de verplichting die tot doel heeft de verslagen met brutogegevens aan te vullen met de datum van ontvangst van de plannen<sup>1</sup>;
    - ✓ de verplichting om de SLA *Total Provisioning Timer* aan te passen<sup>2</sup>;
    - ✓ de verplichting die tot doel heeft de e-TIC-verslagen te vervolledigen<sup>3</sup>.
  - 2.2. Het mechanisme van compensatie op individueel niveau (d.w.z. per alternatieve operator)<sup>4</sup>
  - 2.3. De verplichtingen opgelegd in verband met de ISLA Repair 4/6/8
    - ✓ De verplichtingen die tot doel hebben de doelstellingen inzake dienstniveau (SLO)<sup>5</sup> en het niveau van de compensaties<sup>6</sup> aan te passen;
  - 2.4. De verplichtingen opgelegd in verband met de Basic SLA Repair
    - ✓ De verplichting die tot doel heeft de doelstellingen inzake dienstniveau (SLO)<sup>7</sup> aan te passen;

---

<sup>1</sup> Besluit van 10 december 2013, § 279 en § 291

<sup>2</sup> Idem, § 283 en § 289

<sup>3</sup> Idem, § 276 en § 290

<sup>4</sup> Idem, deel 8.3 "Toepasbaarheid van de compensaties per OLO en statistische fout"

<sup>5</sup> Idem, § 251

<sup>6</sup> Idem, § 253

- 2.5. De verplichtingen opgelegd in verband met de defecte lijnen als gevolg van een recente installatie (*Non First Time Right* - NFTR)
- ✓ De verplichting die tot doel heeft de doelstellingen inzake dienstniveau (SLO)<sup>8</sup> aan te passen.
- 2.6. De tijdelijke bevrozing van de vergoeding voor vruchteloos bezoek van de technicus bij de eindklant<sup>9</sup>
3. Naar aanleiding van de elementen voorgedragen door Proximus in zijn conclusies in het kader van dit beroep heeft het BIPT aanvaard om zijn standpunt te herzien over de verplichtingen opgelegd in verband met:
- de Small Network Adaptations,
  - de ISLA Repair 4/6/8,
  - en de Basic SLA Repair.

De wijzigingen in verband met deze verplichtingen maken het voorwerp uit van dit besluit. Het BIPT heeft ook aangegeven dat de herziening van de *one-time fees* in zijn werkplan van 2015 opgenomen was.

4. Onverminderd de gevolgen van een eventuele nietigverklaring van de beslissing van de 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, heeft Proximus aanvaard om van verdere vervolging in dit beroep af te zien, met uitzondering van de twee volgende verplichtingen:
- Het mechanisme van compensatie op individueel niveau (per alternatieve operator)
  - De aanpassing van de doelstellingen inzake dienstniveau in verband met de defecte lijnen als gevolg van een recente installatie (*Non First Time Right* - NFTR)

Deze twee verplichtingen maken niet het voorwerp uit van dit besluit. Het beroep tegen deze twee verplichtingen is hangende.

---

<sup>7</sup> Idem, § 265

<sup>8</sup> Idem, § 376

<sup>9</sup> Idem, deel 9.3 "Vergoeding voor vruchteloos bezoek van de technicus bij de eindklant"

## 2 PROCEDURE

### 2.1 NATIONALE RAADPLEGING – LAATSTE FASE

#### 2.1.1 Nationale raadpleging van 4 juni 2015

##### Inleiding

5. Een eerste ontwerpbesluit is voor commentaar vanwege de sector voorgelegd van 4 juni 2015 tot 26 juni 2015.

##### Wettelijke basis

6. De nationale raadpleging is gebaseerd op artikel 6 van Richtlijn 2002/21/EG van het Europees Parlement en de Raad van 7 maart 2002 inzake een gemeenschappelijk regelgevingskader voor elektronische-communicatienetwerken en -diensten (hierna de "Kaderrichtlijn"): :

*Behalve in gevallen die vallen onder artikel 7, lid 9, artikel 20 of artikel 21, zorgen de lidstaten ervoor dat, wanneer de nationale regelgevende instanties voornemens zijn krachtens deze richtlijn of de bijzondere richtlijnen maatregelen te nemen, dan wel wanneer zij voornemens zijn krachtens artikel 9, leden 3 en 4, beperkingen vast te stellen die een belangrijke impact op de betrokken markt hebben, de belanghebbende partijen de mogelijkheid wordt geboden binnen een redelijke periode opmerkingen over de ontwerpmaatregel in te dienen. [...]*

*De resultaten van de raadpleging worden door de nationale regelgevende instanties openbaar gemaakt, behalve in geval van vertrouwelijke informatie overeenkomstig het communautair en nationaal recht betreffende zakelijke vertrouwelijkheid.*

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

*"Art. 139. Het Instituut kan voor de toepassing van deze wet een openbare raadpleging houden overeenkomstig artikel 14 van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector. "*

*"Art. 140. Voor zover een ontwerpbeslissing van het Instituut aanzienlijke gevolgen zou kunnen hebben voor een relevante markt, organiseert het Instituut een voorafgaande openbare raadpleging met*

*een maximale tijdsduur van twee maanden, met inachtneming van de regels inzake vertrouwelijkheid van de bedrijfsgegevens.*

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

*De resultaten van de openbare raadpleging worden openbaar gemaakt, met inachtneming van de regels inzake vertrouwelijkheid van de bedrijfsgegevens.*

*De Koning bepaalt, na advies van het Instituut, de nadere regels van de openbare raadpleging en van de bekendmaking van de resultaten ervan.*  
"

#### Resultaten van de raadpleging

8. Op 26 juni 2015 heeft het BIPT de bijdragen ontvangen van EDPnet, van Mobistar, van het Platform en van Proximus.
9. Proximus vindt dat de aanpassingen in het ontwerpbesluit niet altijd voldoende correct weerspiegeld zijn, wat ongegronde reacties riskeert op te wekken.
10. EDPnet, Mobistar en het Platform betreuren de intrekking van de verplichtingen met betrekking tot de SNA's alsook de verlaging van de doelstellingen voor SLA en ISLA *repair*. Deze bijdragen worden uitvoerig besproken in de volgende delen.

## **2.2 INSTITUTIONELE RAADPLEGINGEN**

### **2.2.1 Raadpleging van de mediaregulatoren**

11. Overeenkomstig artikel 3, eerste lid, van het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006<sup>10</sup> heeft het BIPT op 25 september 2015 een aangepaste versie van het ontwerpbesluit ter raadpleging verzonden naar de gemeenschapsregulatoren:

*"Art. 3. Elke ontwerpbeslissing van een regulerende instantie die betrekking heeft op elektronische communicatienetwerken wordt door*

---

<sup>10</sup> Samenwerkingsakkoord van 17 november 2006 tussen de Federale Staat, de Vlaamse Gemeenschap, de Franstalige Gemeenschap en de Duitstalige Gemeenschap betreffende het wederzijds consulteren bij het opstellen van regelgeving inzake elektronische communicatienetwerken, het uitwisselen van informatie en de uitoefening van de bevoegdheden met betrekking tot elektronische communicatienetwerken door de regulerende instanties bevoegd voor telecommunicatie of radio-omroep en televisie, BS 28 december 2006, p. 75371; ook beschikbaar op [www.bipt.be](http://www.bipt.be).

*de desbetreffende instantie overgemaakt aan de andere regulerende instanties die zijn opgesomd in artikel 2, 2°, van dit samenwerkingsakkoord.*

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

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

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

#### Resultaten van de raadplegingen van de mediaregulators

12. Op respectievelijk 1, 7 en 12 oktober 2015 hebben de Medienrat, de CSA en de VRM het BIPT in antwoord gemeld dat ze geen opmerkingen hadden.

#### **2.2.2 Europese raadpleging**

13. Op 20 oktober 2015 werd het aangepaste ontwerpbesluit aan de Europese Commissie, aan BEREC en aan de nationale regelgevende instanties (NRI's) van de andere lidstaten bezorgd conform artikel 7 van de Kaderrichtlijn:

*"3. Behalve wanneer anders bepaald in aanbevelingen of richtsnoeren die zijn vastgesteld op grond van artikel 7 ter, nadat de in artikel 6 bedoelde raadpleging is afgesloten, maakt een nationale regelgevende instantie, wanneer zij voornemens is een maatregel te nemen die:*

a) valt binnen de draagwijdte van de artikelen 15 of 16 van deze richtlijn of de artikelen 5 of 8 van Richtlijn 2002/19/EG (toegangsrichtlijn); en

b) van invloed is op de handel tussen de lidstaten,

de ontwerpmaatregel tegelijkertijd toegankelijk is voor de Commissie, BEREC en de nationale regelgevende instanties in andere lidstaten, vergezeld van een motivering, overeenkomstig artikel 5, lid 3, en brengt zij de Commissie, BEREC en de andere nationale regelgevende instanties daarvan op de hoogte. De nationale regelgevende instanties, BEREC en de Commissie krijgen een maand de tijd om opmerkingen in te dienen bij de nationale regelgevende instantie in kwestie. De periode van één maand kan niet worden verlengd. "

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

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

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

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

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

#### Resultaten van de Europese raadplegingen

15. De Europese Commissie heeft op 16 november 2015 een brief verstuurd aan het BIPT waarin ze aangeeft dat het de kennisgevingen heeft onderzocht en dat ze geen enkele opmerking heeft. Bovendien preciseert ze dat conform artikel 7, paragraaf 7, van de Kaderrichtlijn, het BIPT de ontwerpmaatregel mag aannemen.



### 3 JURIDISCH KADER

16. De wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie bepaalt dat operatoren met een sterke machtspositie op een markt na afloop van de analyse van deze markt (onder meer) verplichtingen kunnen worden opgelegd inzake toegang, niet-discriminatie, kostenbasing en transparantie<sup>11</sup>.
17. De beslissing van 1 juli 2011 met betrekking tot de analyse van de breedbandmarkten heeft al deze maatregelen opgelegd aan Proximus. Deze beslissing van de Conferentie van regulatoren van de elektronische-communicatiesector (CRC) werd genomen op basis van artikel 3 van het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006.<sup>12</sup> Krachtens artikel 6 van het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006<sup>13</sup> is het BIPT verantwoordelijk voor de uitvoering van de beslissing van de CRC van 1 juli 2011 met betrekking tot de analyse van de breedbandmarkten.
18. De voormelde beslissing van 1 juli 2011 werd vernietigd door het hof van beroep van Brussel in zijn arrest van 3 december 2014 om twee redenen:
  - een ontoereikende motivering wat betreft de proportionaliteit van de aan Proximus opgelegde regulering ten aanzien van wat eventueel zou kunnen worden opgelegd aan de kabeloperatoren in verband met de toegangsdiensten tot breedbandinternet die ze in concurrentie met Proximus verstrekken op de retailmarkt, en
  - een onnauwkeurige motivering wat betreft de reikwijdte, in casu beperkt tot de multiplay-aanbiedingen, van de verplichting tot toegang tot de multicast-functies die wordt opgelegd aan Proximus.

---

<sup>11</sup> Art. 58-59 en 62 van de wet van 13 juni 2005.

<sup>12</sup> Samenwerkingsakkoord van 17 november 2006 tussen de Federale Staat, de Vlaamse Gemeenschap, de Franstalige Gemeenschap en de Duitstalige Gemeenschap betreffende het wederzijds consulteren bij het opstellen van regelgeving inzake elektronischecommunicatienetwerken, het uitwisselen van informatie en de uitoefening van de bevoegdheden met betrekking tot elektronischecommunicatienetwerken door de regulerende instanties bevoegd voor telecommunicatie of radio-omroep en televisie, *B.S.* 28 december 2006, 75371.

<sup>13</sup> "De regulerende instantie die de ontwerpbeslissing had voorgelegd, staat in voor de verdere uitvoering van de beslissing van de CRC. Deze regulerende instantie informeert de andere regulerende instanties die zijn opgesomd in artikel 2, 2°, van dit samenwerkingsakkoord over de maatregelen die genomen werden ter uitvoering van de beslissing van de CRC. "

Het hof van beroep heeft de CRC uitgenodigd om de beslissing van 1 juli 2011 te corrigeren door sommige van de motieven daarin aan te passen of aan te vullen overeenkomstig het dictum van het arrest van het hof van beroep.

19. Naar aanleiding van het voormelde arrest van 3 december 2014 heeft de CRC op 18 december 2014 een beslissing houdende vernieuwing en correctie van de beslissing van de CRC van 1 juli 2011 betreffende de analyse van de breedbandmarkten aangenomen. Deze beslissing levert de aanvulling van de motivering, de wijzigingen en verduidelijkingen die het hof van beroep heeft gevraagd en neemt voor het overige de beslissing van 1 juli 2011 over. Deze beslissing heeft terugwerkende kracht tot 1 augustus 2011.
20. Op 3 februari 2015 heeft Proximus een vordering tot nietigverklaring ingediend tegen de beslissing van de CRC van 18 december 2014. Deze rechtszaak is hangende bij het hof van beroep van Brussel op het ogenblik dat dit besluit ter publicatie wordt voorgelegd.
21. Dit besluit heeft tot doel het in de inleiding vermelde BRxx 2012-besluit te wijzigen, dat ter uitvoering van de beslissing van de Conferentie van Regulators voor de elektronische-Communicatiesector (CRC) van 1 juli 2011 betreffende de analyse van de breedbandmarkten aangenomen is. De beslissing van 18 december 2014 houdende vernieuwing en correctie heeft in dat opzicht de substantie van de bepalingen van de beslissing van 1 juli 2011 betreffende het kader van de operationele uitmuntendheid niet gewijzigd, aangezien dit kader niet ter discussie is gesteld door het arrest van 3 december 2014 van het hof van beroep.

## 4 VOORWERPEN VAN HET BESLUIT

### 4.1 VOORWAARDEN BETREFFENDE DE ISLA REPAIR 4/6/8

#### Probleemstelling

22. In zijn BRxx 2012-besluit heeft het BIPT de volgende doelstellingen inzake dienstniveau van *ISLA repair* aan Proximus opgelegd<sup>14</sup>:

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

*Figuur 1. Uittreksel uit het BRxx 2012-besluit, paragraaf 251*

Het BIPT heeft ook aan Proximus opgelegd om de voorziene compensaties te vervangen door een vaste compensatie gelijk aan 50% van de bijdrage voor lijnhuur en door een variabele compensatie gelijk aan 25% van de bijdrage voor lijnhuur per bijkomende volledige uur-eenheid boven de doelstelling.

23. In het kader van zijn beroep tegen het BRxx 2012- besluit verzet Proximus zich tegen de nieuwe waarden van de doelstellingen inzake dienstniveau zoals aangepast door het BIPT, en voornamelijk de doelstellingen van 4 u/85% en van 24 u/99%. Proximus verzet zich ook tegen de herziening van de niveaus van compensatie.

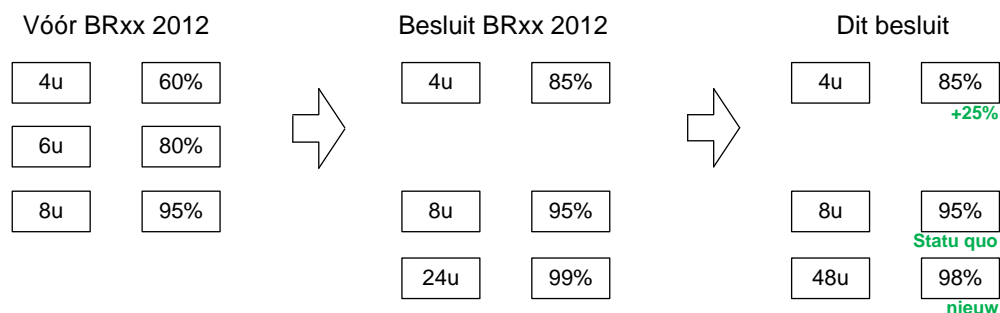
#### Analyse van het BIPT

24. Tijdens de conclusies betreffende het hangende beroep<sup>15</sup> heeft Proximus aangegeven dat het de doelstelling van 24 u/99% zoals vastgelegd door het BIPT niet kon bereiken, waarbij het zich met name beroept op de prestatie die vandaag wordt bereikt. Het heeft laten weten dat het bereid is om de andere opgelegde doelstellingen alsook het opgelegde niveau van de compensaties te behouden indien een aanpassing van de doelstelling van 24u/99% zou kunnen worden overwogen en indien de enige heffingen (*one-time fees*) door het BIPT zouden herzien worden.

<sup>14</sup> BRxx 2012-besluit, deel 8.5

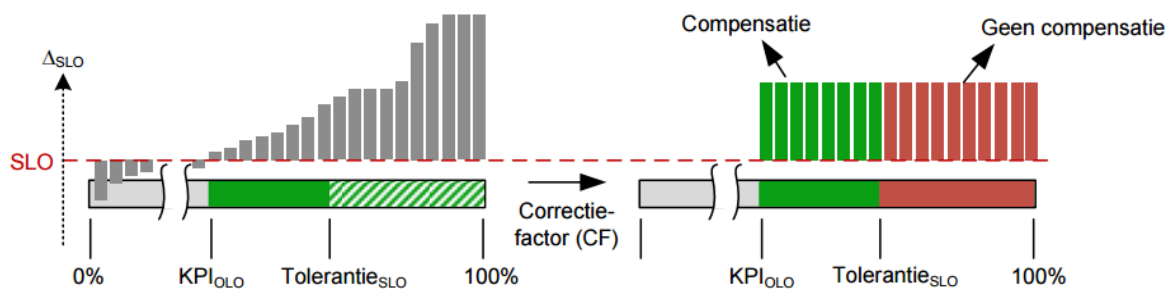
<sup>15</sup> Cf. deel Inleiding

25. Naar aanleiding van informatie die verstrekt is door Proximus heeft het BIPT aanvaard om de doelstelling van 24 u/99% te herzien en deze op 48 u/98% vast te stellen. Het BIPT heeft ook aangegeven dat de herziening van de *one-time fees* in zijn werkplan van 2015 opgenomen was.
26. In het kader van de nationale raadpleging betwisten EDPnet, het Platform en Mobistar de verlaging van de derde doelstelling en benadrukken ze de impact op hun klanten. EDPnet benadrukt dat tussen begin mei 2014 en eind april 2015 Proximus op één uitzondering na een prestatie heeft bereikt van minstens 99%. Volgens EDPnet is er dus geen enkele reden om de termijn voor herstelling te verlengen en tegelijk het te bereiken percentage te verminderen.
27. In een eerste instantie heeft het BIPT de evenredigheid van het verzoek om herziening van Belgacom geverifieerd en het heeft geoordeeld dat 98%, in dit stadium, redelijk is. Bovendien bestond er vóór het BRxx 2012-besluit van 10 december 2013 geen enkel streefdoel van meer dan 8 u. Ondanks de aanpassing aangebracht aan deze derde en nieuwe doelstelling van 24 u/99% tot 48 u/98%, vormt dit nog steeds een verbetering ten opzichte van de vorige situatie zoals het schema hieronder illustreert.



**Figuur 2. Evolutie van de ISLA Repair in de tijd**

Het BIPT benadrukt overigens dat, in het kader van ISLA, de extreme gevallen ook bijdragen tot het globale compensatiegedrag ook als deze gevallen zich buiten de tolerantiezone bevinden (met name boven 98%). Dit wordt verwezenlijkt door de toepassing van een correctiefactor die rekening houdt met alle gevallen boven het streefdoel. Het BIPT verwijst wat dit betreft naar paragraaf 133 van zijn besluit van 10 december 2013 (BRxx 2012) waarvan het illustratieve voorbeeld hieronder volgt.



**Figuur 3. Methode voor de berekening van de ISLA (invloed van de worst cases)**

[bron: § 133 van het besluit van 10 december 2013]

Ten slotte voert het BIPT momenteel een herziening uit van de bijdragen, wat zou kunnen leiden tot een nieuwe denkoefening over de SLA en een update van deze.

28. Het Platform beklemtoont bovendien dat het aanbod Explore van Proximus niet strookt met de gereguleerde aanbiedingen, aangezien het een SLA van maximaal 5 u aanbiedt. In het BRxx 2012-besluit van 10 december 2013 had Mobistar ook getuigd van een gelijkaardige vaststelling. Het BIPT heeft een analyse gehouden en het volgende geconcludeerd: "Op grond van de informatie die verstrekt werd door Belgacom op 31 oktober 2012 stelt het BIPT de afwezigheid van discriminatie tussen deze [commerciële] aanbiedingen en de efficiënte prestatie van Belgacom in het kader van de gereguleerde wholesaleproducten vast"<sup>16</sup>.
29. Gezien de voorgaande redenen, blijft het BIPT bij zijn standpunt.

#### Besluit van het BIPT

30. Het BIPT aanvaardt om de doelstelling van 24 u/99% te wijzigen en deze te vervangen door een doelstelling van 48 u/98%. De andere doelstellingen alsook het niveau van de compensaties worden behouden.

De doelstellingen worden dus voortaan als volgt vastgelegd:

	Repair timer / Service Level Objective
<b>Repair timer for Broba II end user line (to be respected by Belgacom)</b>	4 hours (85% of the trouble tickets resolved)
	8 hours (95% of the trouble tickets resolved)
	48 hours (98% of the trouble tickets resolved)

<sup>16</sup> Zie § 224 van het besluit van 10 december 2013 (BRxx 2012)

31. De wijzigingen aangebracht in de paragrafen van het BRxx 2012-besluit worden vermeld in Annexe A.

#### 4.2 VOORWAARDEN BETREFFENDE DE BASIC SLA REPAIR

##### Probleemstelling

32. In zijn BRxx 2012-besluit heeft het BIPT de volgende doelstellingen inzake dienstniveau van de *Basic SLA repair* aan Proximus opgelegd<sup>17</sup>:

*90% van de repair-tickets moet worden opgelost voor het einde van de tweede halve werkdag na de melding van het incident.*

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

33. In het kader van zijn beroep tegen het BRxx 2012-besluit verzet Proximus zich tegen de nieuwe doelstelling ingevoerd door het BIPT die tot doel heeft 98% van de herstellingen te laten uitvoeren binnen een termijn van 4 halve werkdagen (*Half Working Day* - HD).

##### Analyse van het BIPT

34. Tijdens de conclusies betreffende het hangende beroep heeft Proximus aangegeven dat het de doelstelling van 4HD/98% zoals vastgelegd door het BIPT niet kon bereiken.
35. Naar aanleiding van informatie die verstrekt is door Proximus heeft het BIPT aanvaard om de doelstelling van 4 HD/98% te herzien en deze op 4 HD/95% vast te stellen.
36. In het kader van de nationale raadpleging betwisten EDPnet, het Platform en Mobistar de verlaging van de tweede doelstelling en benadrukken ze de impact op hun klantenbestand. EDPnet benadrukt dat de gemiddelde prestatie van Proximus in de buurt ligt van 97%, wat ruim hoger is dan 95%.
37. In een eerste instantie heeft het BIPT de evenredigheid van het verzoek om herziening van Belgacom geverifieerd en het heeft geoordeeld dat 4HD/95%, in dit stadium, een redelijk niveau vertegenwoordigt. Bovendien bestond er vóór het

---

<sup>17</sup> Idem, deel 8.6

BRxx 2012-besluit van 10 december 2013 geen enkel streefdoel van meer dan 2HD. Ondanks de aanpassing aangebracht aan deze tweede en nieuwe doelstelling van 4HD/98% tot 4HD/95%, vormt dit nog steeds een verbetering ten opzichte van de vorige situatie.

Ten slotte voert het BIPT momenteel een herziening uit van de bijdragen, wat zou kunnen leiden tot een nieuwe denkoefening over de SLA.

38. Gezien de voorgaande redenen, blijft het BIPT bij zijn standpunt.

#### Besluit van het BIPT

39. Het BIPT aanvaardt om de doelstelling van 4HD/98% te wijzigen en deze te vervangen door een doelstelling van 4HD/95%. De andere doelstellingen alsook het niveau van de compensaties worden behouden.

De doelstellingen worden dus voortaan als volgt vastgelegd:

*90% van de repair-tickets moet worden opgelost voor het einde van de tweede halve werkdag na de melding van het incident.*

*95% van de repair-tickets moet worden opgelost voor het einde van de vierde halve werkdag na de melding van het incident.*

40. De wijzigingen aangebracht in de paragrafen van het BRxx 2012-besluit worden vermeld in Annexe A.

### **4.3 SNA & BEPERKINGEN VOOR VERTRAGING VEROORZAAKT DOOR EEN VERPLICHTING OP OPENBAAR DOMEIN VAN DE LASWERKZAAMHEDEN**

#### Probleemstelling

41. In zijn BRxx 2012-besluit heeft het BIPT het volgende aan Proximus opgelegd inzake SNA<sup>18</sup>:
- Doelstellingen inzake dienstniveau voor de SNA's uitgevoerd in het *Open Calendar*-kader<sup>19</sup>;
  - Een verplichting die tot doel heeft de e-TIC-verslagen te vervolledigen;

---

<sup>18</sup> Idem, deel 8.7

<sup>19</sup> Idem, § 274. SLA "Slot Availability after SNA detection" vastgelegd op 20 WD (80%), 29 WD (95%), 39 WD (99%).

- Een verplichting die tot doel heeft de tweemaandelijks KPI-verslagen en de verslagen met brutogegevens aan te vullen met diverse informatie;
  - De toepassing van de compensaties voor *Appointment Not Kept* en *Due Date Not Respected* ook in het geval van installaties met SNA;
  - De toepassing van de nieuwe doelstellingen en compensaties ook in het kader van het bestelsysteem MTS (vertaald in een verplichting om de SLA *Total Provisioning Timer* aan te passen);
  - De invoering van nieuwe doelstellingen in geval van laswerkzaamheden in het kader van het *repair*-proces.
42. In het kader van zijn beroep tegen het BRxx 2012-besluit heeft Proximus de intrekking van de volgende verplichtingen gevraagd:
- de verplichting die tot doel heeft de verslagen met brutogegevens aan te vullen met de datum van ontvangst van de plannen<sup>20</sup>;
  - de verplichting om de SLA *Total Provisioning Timer*<sup>21</sup> voor de installaties met SNA aan te passen;
  - de verplichting die tot doel heeft de e-TIC-verslagen te vervolledigen<sup>22</sup>.

#### Analyse

43. Tijdens de conclusies van het beroep heeft Proximus aanvullende opmerkingen geformuleerd.

#### *Betreffende de datum van ontvangst van de plannen*

44. De datum van ontvangst van de plannen is een inlichting die moeilijk te vergaren is om verschillende redenen. Meer bepaald maakt het huidige proces het niet mogelijk om de datum automatisch te identificeren (bv. geval van plannen ontvangen bij een vorige interventie). Daarenboven worden de plannen ontvangen door de onderaannemers die belast zijn met de laswerkzaamheden, en niet door Proximus. Er zou een aanvullend protocol voor uitwisseling van informatie met de onderaannemers moeten komen.
45. De maatregel die tot doel heeft de datum van ontvangst van de plannen te verzamelen zou dus grote IT-ontwikkelingen vereisen, met als doel, in dit stadium, slechts een geringe hoeveelheid informatie te recupereren.

---

<sup>20</sup> Idem, § 279 en § 291

<sup>21</sup> Idem, § 283 en § 289

<sup>22</sup> Idem, § 276 en § 290



46. Het Platform geeft aan niet te begrijpen waarom het niet mogelijk is om deze informatie te verstrekken, aangezien die nodig is voor de uitvoering van de order.
47. Volgens de inlichtingen vanwege Proximus is de verificatie van de goede ontvangst van de plannen niet gebaseerd op de datum van ontvangst. Ze wordt daarentegen uitgevoerd via een manuele controle die wordt verricht 3 dagen voor de interventie. De datum van ontvangst van de plannen wordt dus in dit stadium niet meegedeeld via de informatiestromen.
48. Het BIPT aanvaardt dus de intrekking van deze verplichting.

*Doelstellingen SNA in het kader van het MTS-systeem (SLA Total Provisioning Timer)*

49. De berekening van de nieuwe doelstellingen (SLO) voor de uitvoering van de SNA via de *SLA Total Provisioning Timer* in het MTS-systeem vereist bijkomende IT-ontwikkelingen.
50. Het *Open Calendar*-project is gestart in 2010 en wordt sedertdien door meer en meer alternatieve operatoren gebruikt.
51. Op 25 oktober 2012 heeft Proximus aan de alternatieve operatoren zijn intentie aangekondigd om een nieuwe bestelinterface genaamd MSO (*multi-service ordering*) te ontwikkelen.

Op 19 maart 2014 heeft Proximus aan het BIPT zijn intentie aangekondigd om de bestelinterface MTS buiten gebruik te stellen op het einde van 2016.

Het BIPT heeft zich niet verzet tegen de intrekking van dit systeem, voor zover de alternatieve operatoren in staat zijn om aan de definitie van het toepassingsgebied van het nieuwe systeem MSO mee te werken.

Technische sessies zijn ingevoerd in het kader van de operationele werkgroep (OWG).

52. Een planning van de in-productie-brenging van het project MSO is bepaald en aan de alternatieve operatoren meegedeeld tijdens de technische sessies.
53. Gelet op de hierboven vermelde elementen aanvaardt het BIPT dat de garantie in termen van uitvoeringstermijnen van de SNA's in het kader van het MTS-systeem bereikt wordt in het kader van een best effort-regime. Deze garantie zal vertaald

worden in een unieke indicatieve doelstelling van 20 werkdagen die in het referentieaanbod als volgt zal beschreven worden:

*“If a SNA is required, then it will be planned between Proximus and Beneficiary within 20 working days as from receipt of the end-user line order. This last timing is indicative on a best effort basis”.*

Deze wijziging heeft geenszins invloed op de SLA die geldt voor SNA's in het kader van het *Open Calendar*-systeem.

54. In het kader van de nationale raadpleging is het Platform van oordeel dat deze maatregel aan Proximus een joker geeft ten aanzien van de termijnen voor uitvoering van SNA's. EDPnet laat dan weer weten dat sommige orders nog altijd moeten worden uitgevoerd via MTS en dat het het gebrek aan strikte voorwaarden in dit kader niet kan aanvaarden.
55. Het BIPT vindt dat het niet vaststaat dat het ontbreken van eisen in dit specifieke geval Proximus ertoe zal aanzetten om de doeltermijn niet na te komen. Er is overigens geen enkele wijziging ten opzichte van de voorgaande voorwaarden van het referentieaanbod<sup>23</sup> (d.w.z. vóór het BRxx 2012-besluit). Mocht Proximus evenwel de termijn op basis van best effort niet in acht nemen, beschikken de alternatieve operatoren en het BIPT over middelen om elke duidelijke afwijking van de aangegane verbintenissen met betrekking tot termijn respectievelijk aan te vechten en te bestraffen. Het is bovendien niet redelijk om radicale IT-veranderingen op te leggen, terwijl voor 2016 een definitieve vervanging van dit mechanisme op het programma staat.
56. Het BIPT blijft dus bij zijn standpunt.

#### *Betreffende de uitbreiding van de e-TIC-verslagen*

57. Het besluit dat leidt tot het vaststellen van een SNA bij de interventie van de technicus hangt in het algemeen niet af van de beslissing van deze laatste, maar eerder van een besluit *a posteriori* van een *backoffice*-team. De technicus sluit zijn interventie af aangezien hij vaststelt dat hij niet in staat is om de toegewezen taken uit te voeren zonder daarom te weten dat een SNA gerealiseerd moet worden.

---

<sup>23</sup> Proximus heeft altijd beschouwd dat SNA's uitgesloten waren van het SLA-stelsel. Omdat het BIPT op dit punt niet dezelfde interpretatie heeft van het referentieaanbod, heeft het aan Belgacom gevraagd uitdrukkelijk te vermelden dat een stelsel van best effort wordt gevolgd.

58. De technicus is dus niet altijd in staat om de redenen die tot de realisatie van een SNA leiden te melden in het e-TIC-verslag. Het BIPT aanvaardt om die reden de intrekking van de verplichting om de e-TIC-verslagen aan te vullen met de redenen die een SNA rechtvaardigen.
59. In het kader van de nationale raadpleging betreurt het Platform het gebrek aan transparantie en vindt het dat de afschaffing van deze maatregel alle macht vanwege de alternatieve operator om te beoordelen en te controleren wegneemt. EDPnet is dan weer van mening dat gelet op het kostenniveau dat verbonden is aan deze SNA, en bijgevolg de financiële impact op de klant, het van fundamenteel belang is dat de alternatieve operator hem een onderbouwde rechtvaardiging kan verstrekken.
60. Het BIPT is van oordeel dat het standpunt van de alternatieve operatoren gegrond is. De analyse van de breedbandmarkt legt immers aan Proximus een transparantieverplichting op en krachtens die verplichting de publicatie van een referentieaanbod. Dit laatste heeft met name tot doel de alternatieve operatoren de mogelijkheid te bieden om enkel de verrichtingen te kopen die ze nodig hebben<sup>24</sup>. Om dus hun controlerecht te kunnen uitoefenen op de geplande verrichtingen, is het voor de alternatieve operatoren nodig om ingelicht te kunnen worden over de redenen die Proximus ertoe brengen te beslissen tot de uitvoering van een SNA. Daarenboven is het gewettigd voor de alternatieve operator om bij zijn klant de redenen te kunnen aanvoeren waarom een SNA noodzakelijk zou zijn.
61. In het kader van zijn wholesaleaanbiedingen beschikt Proximus over een hulpdienst (helpdesk) LLU CAR<sup>25</sup>. Een dergelijke dienst heeft tot doel aan de alternatieve operator de informatie te verstrekken die hij nodig heeft in het kader van de uitvoering van de operationele processen. De redenen waarom een SNA moet worden uitgevoerd maken deel uit van de typische inlichtingen die een dergelijke dienst kan bezorgen op uitdrukkelijk verzoek van een operator.

Het BIPT vindt dus dat de informatie kan worden verkregen via de hulpdienst LLU CAR. Het is dus niet nodig om een nieuwe verplichting in te voeren.

---

<sup>24</sup> Zie § 1158 van de beslissing van 1 juli 2011 met betrekking tot de analyse van de breedbandmarkten, zoals gecorrigeerd door de 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.

<sup>25</sup> Ofwel via de tool e-TS wanneer de SNA wordt ontdekt na ontvangst van het XML-bericht DONE via de interventie van een repair-technicus.

Besluit van het BIPT

62. Het BIPT past zijn besluit van 10 december 2013 (BRxx 2012-besluit) als volgt aan.
  - 62.1. Het BIPT heft de verplichting op om de datum van ontvangst van de plannen in de verslagen met brutogegevens te verstrekken.
  - 62.2. Het BIPT heft de verplichting betreffende de uitbreiding van het e-TIC-verslag op indien een SNA wordt vastgesteld bij de interventie van de technicus.
  - 62.3. Het BIPT aanvaardt dat de uitvoering van de SNA's in het kader van het MTS-systeem op basis van "best effort" wordt gerealiseerd. Het BIPT heft de bijbehorende compensatieverplichting op.
63. De wijzigingen aangebracht in de paragrafen van het BRxx 2012-besluit worden vermeld in Annexe A.
64. Het BIPT legt Proximus de verplichting op om op verzoek via zijn hulpdienst LLU CAR de uitvoerige informatie mee te delen over de redenen die ertoe leiden dat een SNA uitgevoerd moet worden.

**5 BESLUIT**

65. Proximus moet dit besluit één maand na de publicatie ervan op de website van het BIPT uitvoeren.
66. Het BIPT vraagt aan Proximus, overeenkomstig artikel 59, § 6, vierde lid, van de wet van 13 juni 2005, om eraan de aangepaste versie van zijn referentieaanbod te sturen één maand na de publicatie van dit besluit. Het BIPT zal de conformiteit van deze gewijzigde versie nagaan voor ze gepubliceerd wordt.

## 6 BEROEPSMOGELIJKHEDEN

67. 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.
68. 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. WIJZIGINGEN VAN HET BRXX 2012-BESLUIT

69. Deze bijlage omvat alle wijzigingen die het BIPT aanbrengt in zijn besluit van 10 december 2013 betreffende de herziening van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 (BRxx 2012) [Incl. Remapping-project].

### A.1. VOORWAARDEN BETREFFENDE DE ISLA REPAIR 4/6/8

70. Het deel "Besluit van het BIPT" wordt als volgt aangepast:

*251. Het BIPT vraagt aan [Proximus] om het deel Trouble Ticket resolution timer in de bijlagen Improved SLA Repair van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 als volgt aan te passen:*

	<i>Repair timer / Service Level Objective</i>
<i>Repair timer for Broba II end user line (to be respected by [Proximus])</i>	<i>4 hours (85% of the trouble tickets resolved)</i>
	<i>8 hours (95% of the trouble tickets resolved)</i>
	<i>24 48 hours (<del>99%</del> 98% of the trouble tickets resolved)</i>

*252. Het BIPT vraagt [Proximus] om de KPI's aan te passen zodat deze overeenstemmen met de nieuwe definitie van de ISLA repair.*

*253. Het BIPT vraagt [Proximus] het gedeelte "Repair End User Line Timer Escalations (ISLA for Repair)" in hoofdstuk "Compensations" van de bijlage Pricing, Billing & Compensations van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 als volgt aan te passen: Het BIPT verwijst de lezer naar deel 8.2 voor meer informatie over het bepalen van de interventies die recht geven op een compensatie en over de berekening van het bedrag van de compensaties.*

*1. De begunstigde kan voor elke herstellingsinterventie die recht geeft op compensatie een forfaitaire compensatie eisen die overeenstemt met 50% van de bijdrage voor lijnhuur.*

*2. De begunstigde kan, als aanvulling op de forfaitaire compensatie, voor iedere doelstelling, een compensatie eisen voor 25% van de bijdrage voor lijnhuur per bijkomende volledige uur-eenheid boven de doelstelling.*

71. Het deel "Analyse van het BIPT" wordt als volgt aangepast:

71.1. Paragraaf 238 wordt geschrapt en wordt vervangen met de tekst:

*238. Volgens de informatie die door Proximus werd verstrekt op 20 juni 2013 (zie Figuur 9) is het bepalen van een bijkomende doelstelling van de orders binnen een termijn van 48 uur met een tolerantie van 98% redelijk.*

71.2. Paragraaf 239 wordt geschrapt en wordt vervangen met de tekst:

*239. Op grond van de elementen hierboven definieert het BIPT de ISLA repair dus als volgt:*

*85% van de herstellingsorders wordt afgesloten binnen een termijn van 4 uur*

*95% van de herstellingsorders wordt afgesloten binnen een termijn van 8 uur*

*98% van de herstellingsorders wordt afgesloten binnen een termijn van 48 uur*

71.3. Paragraaf 243 wordt geschrapt en wordt vervangen met de tekst:

*243. In de eerste plaats werd de compensatieregeling door Proximus vastgelegd op grond van doelstellingen die werden vastgesteld op 4 u, 6 u en 8 u, terwijl dit besluit nieuwe doelstellingen vastlegt op 4 u, 8 u en 48 u.*



## A.2. VOORWAARDEN BETREFFENDE DE BASIC SLA REPAIR

72. Het deel "Besluit van het BIPT" wordt als volgt aangepast:

*265. Het BIPT past de doelstellingen van de Basic SLA Repair als volgt aan:*

*a. 90% van de repair-tickets moet worden opgelost voor het einde van de tweede halve werkdag na de melding van het incident.*

*b. ~~98%~~ 95% van de repair-tickets moet worden opgelost voor het einde van de vierde halve werkdag na de melding van het incident.*

*266. De compensatie bepaald in de referentieaanbiedingen ten aanzien van de Basic SLA Repair geldt voor deze beide doelstellingen.*

73. Het deel "Analyse van het BIPT" wordt als volgt aangepast:

73.1. Paragraaf 264 wordt geschrapt en vervangen met de volgende tekst:

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

*95% van de repair-tickets moet worden opgelost voor het einde van de 4e halve werkdag na de melding van het incident.*

## A.3. SNA & BEPERKINGEN VOOR VERTRAGING VEROORZAAKT DOOR EEN VERPLICHTING OP OPENBAAR DOMEIN VAN DE LASWERKZAAMHEDEN

74. Het deel "Besluit van het BIPT" wordt als volgt aangepast:

*287. Gezien de nieuwe ontwikkelingen betreffende de SNA's en de daarbij horende verplichtingen voor [Proximus], trekt het BIPT paragraaf 8.12 "SNA" van zijn besluit van 11 augustus 2011 in.*

*288. Het BIPT vraagt [Proximus] om de paragrafen van de SLA-bijlagen van de referentieaanbiedingen BRUO, BROBA en WBA VDSL2 aan te passen in overeenstemming met zijn voorstel uiteengezet in paragraaf 274.a. De SLA-bijlagen maken een onderscheid tussen de servicegarantie*

*voor de SNA's in het kader van het provisioning-proces en de SNA's in het kader van het repair-proces. Het BIPT vraagt [Proximus] om ook de SLA Total Provisioning Timer aan te passen in het kader van de interventies met SNA in overeenstemming met paragraaf 283.*

*289. In het kader van de bestellingen via het Open Calendar-systeem blijven de compensaties vastgelegd via de SLA's Appointment Kept en Due Date Respected van toepassing. In het kader van de bestellingen via het MTS-systeem blijft de compensatie vastgelegd voor de klassieke interventies ook van toepassing voor de laswerkzaamheden. In dit geval is deze compensatie echter van toepassing voor de twee doelstellingen vastgelegd op 80% en 95%. Tot slot vraagt het BIPT [Proximus] ook om een voorstel te formuleren om in het repair-proces een compensatie in te voeren voor het niet nakomen van de doelstellingen die werden vooropgesteld voor interventies waarvoor een SNA vereist is.*

*290. Het BIPT vraagt [Proximus] om ervoor te zorgen dat de alternatieve operatoren in de e-TIC-verslagen informatie krijgen die hen in staat stelt om de redenen te bepalen waarom een SNA werd vastgesteld tijdens de installatie.*

*290. In het kader van de bestellingen die worden verwezenlijkt via het MTS-systeem, aanvaardt het BIPT dat de modaliteiten met betrekking tot de SNA's in het kader van het MTS-systeem als volgt worden geformuleerd:*

*“If a SNA is required, then it will be planned between [Proximus] and Beneficiary within 20 working days as from receipt of the end-user line order. This last timing is indicative on a best effort basis”*

*291. Het BIPT vraagt [Proximus] om zijn KPI-verslagen en zijn verslagen met brutogegevens aan te vullen in overeenstemming met de beschrijving voorgesteld in paragraaf 279.*

75. Het deel "Analyse van het BIPT" wordt als volgt aangepast:

75.1. Paragraaf 279.c zal in de volgende zin aangepast worden:

*279. Om de controle van de prestatie van [Proximus] 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 [Proximus] in zijn KPI-verslagen en in zijn verslagen met brutogegevens, zoals opgelegd door de beslissing van de CRC van 1 juli 2011 ook de volgende gegevens moet opnemen:*

*[...]*

*c. Voor de verslagen met brutogegevens bestemd voor het BIPT en de alternatieve operatoren, voor elk bestelorder waarvoor een SNA noodzakelijk is*

- Datum van vaststelling van de SNA*
- ~~Datum van ontvangst van de plannen~~*
- Datum van uitvoering van de SNA*

75.2. Paragraaf 276 zal in de volgende zin aangepast worden:

*276. [Proximus] vermeldt in zijn brief van 28 mei 2013 dat de redenen waarom een SNA werd vastgesteld tijdens de installatie reeds werden toegelicht in het e-TIC-verslag<sup>72</sup>. ~~Maar ondanks de verbeteringen die aan dit verslag werden aangebracht in het kader van het remapping project, is het commentaar van de technici aangaande de oorzaken van een SNA niet gestructureerd. Het BIPT is dus van oordeel dat [Proximus] er moet voor zorgen dat de technici aan de alternatieve operatoren een nauwkeurig en gestructureerd commentaar geven over de redenen die hebben geleid tot de vaststelling van een SNA.~~*

75.3. Paragraaf 283 wordt geschrapt en wordt vervangen met de tekst:

*283. Op basis van de informatie die door Proximus werd verstrekt, acht het BIPT het redelijk dat de SNA's die gerealiseerd worden in het kader van het MTS-systeem niet aan een gewaarborgde dienstverlening onderworpen worden. Het BIPT meent echter dat de termijn van 20 werkdagen een doeltermijn in hoofde van Proximus dient te blijven. Bijgevolg aanvaardt het BIPT dat de modaliteiten met betrekking tot de SNA's in het kader van het MTS-systeem als volgt geformuleerd worden:*

*“If a SNA is required, then it will be planned between Proximus and Beneficiary within 20 working days as from receipt of the end-user line order. This last timing is indicative on a best effort basis”*

75.4. Paragraaf 284 wordt volledig geschrapt.

## ANNEXE B. LETTERWOORDEN EN AFKORTINGEN

## A

<b>ADSL</b>	Asymmetric Digital Subscriber Line
<b>ASAM</b>	ATM Subscriber Access Multiplexer ( <i>ATM DSL Access Multiplexer</i> )
<b>ATM</b>	Asynchronous Transfer Mode

## B

<b>B2B</b>	Business-to-Business
<b>B2C</b>	Business-to-Consumer
<b>BAS / BRAS</b>	Broadband (Remote) Access Server
<b>BBN</b>	Backbone Network
<b>BROBA</b>	Proximus Reference Offer Bitstream Access
<b>BROTSoLL</b>	Proximus Reference Offer for Terminating Segments of Leased Lines
<b>BRUO</b>	Proximus Reference Unbundling Offer
<b>BRxx</b>	BRUO, BROBA, WBA VDSL2
<b>BW</b>	Bandwidth

## C

<b>CBR</b>	Constant Bit Rate (ATM)
<b>CPE</b>	Customer Premises Equipment (vaak <i>modem</i> genoemd)
<b>CSA</b>	Conseil Supérieur de l'Audiovisuel ( <i>regulator van de audiovisuele media van de Franse Gemeenschap in België</i> )

## D

<b>DHCP</b>	Dynamic Host Configuration Protocol
<b>DSL</b>	Digital Subscriber Line
<b>DSLAM</b>	Digital Subscriber Line Access Multiplexer
<b>DWDM</b>	Dense Wavelength Division Multiplexing
<b>DN</b>	Dial Number ( <i>telefoonnummer</i> )

## E

<b>E2E</b>	End-to-End
<b>ERG</b>	European Regulators Group (Groep van de Europese regulators)
<b>ETH</b>	Ethernet
<b>ETSI</b>	European Telecommunications Standards Institute

## F

<b>FAC</b>	Fixed Access Carriers (organisatie)
<b>FTTB</b>	Fibre To The Building
<b>FTTC</b>	Fibre To The Curb / Cabinet
<b>FTTH</b>	Fiber To The Home
<b>FTTN</b>	Fiber To The Node

## G

**GE** Gigabit Ethernet

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

**K**

<b>Kbps</b>	kilobits per second
<b>KVD</b>	Kabelverdeler

**M**

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

**W**

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

**N**

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

**O**

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

**P**

<b>PCR</b>	Peak Cell Rate
<b>P2P</b>	Point-to-Point Telecommunication

<b>POI</b>	Point of Interconnection
<b>PON</b>	Passive Optical Network
<b>PoP</b>	Point of Presence
<b>POTS</b>	Plain Old Telephone Network
<b>PPP</b>	Point-to-Point Protocol
<b>PSTN</b>	Public Switched Telephone Network
<b>PTP</b>	Point to Point Network

**R**

<b>RC</b>	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>
<b>ReADSL</b>	Reach Extended ADSL
<b>ROP</b>	Remote Optical Platform

**S**

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

**U**

<b>UBR</b>	Unspecified Bit Rate
------------	----------------------

**V**

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

**W**

<b>WAN</b>	Wide Area Network
<b>WBA</b>	Wholesale Broadband Access
<b>WDM</b>	Wavelength Division Multiplexing
<b>WLR</b>	Wholesale Line Rental

**X**

<b>XML</b>	eXtensible Markup Language
------------	----------------------------