



**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN EN
TELECOMMUNICATIE**

**ONTWERPBESLUIT VAN DE RAAD VAN HET BIPT
VAN 28 FEBRUARI 2007 MET BETREKKING TOT
DE VERPLICHTING TOT PUBLICATIE VAN
WHOLESALE PERFORMANTIE-INDICATOREN
DOOR OPERATOREN MET EEN STERKE MACHTSPOSITIE**

Werkwijze om reacties op dit document te sturen

Antwoordtermijn: tot 31 maart 2007
Contactpersoon: Reinhard Laroy, IR-adviseur (02 226 88 22)
Antwoordadres per e-mail: reinhard.laroy@bipt.be

Reacties worden enkel elektronisch verwacht.

In het document moet duidelijk aangeduid worden wat confidentieel is.

Deze raadpleging heeft plaats overeenkomstig artikel 140 van de wet van 13 juni 2005

Inhoudsopgave

INLEIDING	3
RECHTSBASIS	3
CONSULTATIE TER VOORBEREIDING VAN DIT ONTWERPBESLUIT	5
ALGEMENE OPMERKINGEN	6
PROVISIONING KPI'S	7
REPAIR KPI'S	8
ONTWERPBESLUIT	9
VASTLEGGEN VAN DE TE PUBLICEREN PERFORMANTIE-INDICATOREN EN DE PERIODICITEIT VAN PUBLICATIE	9
MANIER VAN PUBLICATIE	12
CONSULTATIE MET BETREKKING TOT DIT ONTWERPBESLUIT	13
BEROEPSMOGELIJKHEDEN	13
BIJLAGE 1: KPI DEFINITIES	14
PROVISIONING KPI'S	14
REPAIR KPI'S	15

INLEIDING

Dit ontwerpbesluit wil een aantal performantie-indicatoren vastleggen, die operatoren met een sterke machtspositie op regelmatige basis moeten publiceren. Deze indicatoren hebben enkel betrekking op de markten waarin een operator een sterke machtspositie (kortweg SMP-operator) heeft volgens de marktanalyse van het BIPT en waarbij deze operator verplicht wordt tot de publicatie van performantie-indicatoren.

Om te kunnen concurreren, moet elke operator in staat zijn om aan zijn klanten dezelfde kwaliteit te leveren als zijn voornaamste concurrenten. Indien de operator afhankelijk is van de wholesalediensten die door een operator met een sterke machtspositie worden geleverd, is het belangrijk dat deze wholesalediensten even efficiënt aangeboden worden als de retaildientsverlening van deze SMP-operator. De publicatie van performantie-indicatoren is een geschikt controlemiddel om te verifiëren of er geen discriminatie plaatsvindt.

De verplichting om de indicatoren inzake dienstkwaliteit te publiceren brengt voor de operator met een sterke machtspositie beperkte kosten teweeg, rekening houdende met het feit dat hij een groot deel van die informatie nodig heeft voor zijn eigen beheer en het controleren van het naleven van zijn SLA-contracten en dat de geraamde terugkerende kosten relatief gering zijn.

Ter voorbereiding van dit ontwerpbesluit heeft de Raad van het BIPT op 26 september 2006 een verkennende consultatie goedgekeurd die op 6 oktober 2006 gelanceerd werd op de website van het BIPT. Het Instituut ontving antwoorden van Belgacom, het Platform en Mobistar. De antwoorden op deze voorbereidende consultatie worden in een afzonderlijk hoofdstuk van dit document samengevat.

Op basis van de binnengekomen antwoorden op de consultatie en haar eigen visie heeft het Instituut een ontwerpbesluit opgesteld dat de definitie en de modaliteiten van de performantie-indicatoren vastlegt. Dit ontwerpbesluit wordt nu ter consultatie aan de markt voorgelegd, waarna het Instituut de reacties zal verwerken in haar definitief besluit.

RECHTSBASIS

Overeenkomstig de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie analyseert het BIPT 17 elektronische-communicatiemarkten en is het betrokken bij het onderzoek van de 18e markt die betrekking heeft op omroep. Via een marktanalyse onderzoekt het BIPT of er operatoren met een sterke machtspositie zijn op deze markten en legt het aan deze operatoren een aantal verplichtingen op om de concurrentie te vergroten. Eén van de mogelijke remedies is transparantie via het publiceren van informatie.

Volgens artikel 59, § 1, eerste lid van de wet betreffende de elektronische communicatie kan het BIPT de inlichtingen bepalen die de operator met een sterke machtspositie moet publiceren krachtens de transparantieverplichtingen, alsook de periodiciteit en de wijze van de publicatie. Deze transparantieverplichting kan de publicatie van performantie-indicatoren (key performance indicators of kortweg kpi) inhouden, zoals besproken in het ERG document « Appropriate Remedies in the ECNS regulatory framework »:

One effective means of direct verification of non-discrimination is the formulation and publication of appropriate key performance indicators (KPI), describing parameters such as provisioning times, repair times, percentage of circuits which work on installation and so on. KPIs are in particular likely to be necessary for the verification of service level agreements. As with internal reference offers, publication is preferable to provide confidence to market players in the efficacy of a non-discrimination

remedy. A sensible degree of disaggregation will be appropriate, both to guard against subtle forms of discrimination and to allow unforeseen problems to come to light.

Costs will inevitably be incurred by the SMP player in setting up such a monitoring system although typically, the SMP player will need much of the information for its own management purposes. The ongoing maintenance costs are usually fairly low, however. NRAs will need to judge whether the likely benefits of such a system are sufficient to justify the initial and recurring costs.

De afgelopen maanden heeft het BIPT het marktanalyseproces voor 13 markten volledig afgerond. Voor 8 afgewerkte markten werd er een transparantieverplichting met publicaties van performantie-indicatoren opgelegd. Het gaat over de volgende markten:

- Toegang tot het telefoonnet op een vaste locatie voor particuliere gebruikers (1)
→ Deze verplichting die van toepassing is voor CPS en WLR werd opgelegd op pagina 123 van het besluit van de Raad van 19 juni 2006 met betrekking tot de markten 1 en 2
- Toegang tot het telefoonnet op een vaste locatie voor niet-particuliere gebruikers (2)
→ Deze verplichting die van toepassing is voor CPS en WLR werd opgelegd op pagina 123 van het besluit van de Raad van 19 juni 2006 met betrekking tot de markten 1 en 2
- Vaste telefonie – gespreksopbouw (8)
→ Deze verplichting werd opgelegd op pagina 161 van het besluit van de Raad van het BIPT van 11 augustus 2006 met betrekking tot de markten uit de cluster "Vaste Telefonie", de relevante markten 3 - 6, 8, 9 en 10
- Vaste telefonie – gespreksafgifte (9)
→ Alle operatoren die actief zijn op deze markt hebben een dominante machtspositie. Belgacom werd verplicht indicatoren inzake dienstkwaliteit te publiceren. De andere SMP-operatoren kunnen op verzoek van het BIPT ook gevraagd worden dergelijke informatie te verstrekken. Deze verplichting werd opgelegd op pagina 209 van het besluit van de Raad van het BIPT van 11 augustus 2006 met betrekking tot de markten uit de cluster "Vaste Telefonie", de relevante markten 3 - 6, 8, 9 en 10
- Vaste telefonie – gespreksdoorgifte (10)
→ Deze verplichting werd opgelegd op pagina 265 van het besluit van de Raad van het BIPT van 11 augustus 2006 met betrekking tot de markten uit de cluster "Vaste Telefonie", de relevante markten 3 - 6, 8, 9 en 10
- Huurlijnen – afgevend segmenten (13)
→ Deze verplichting werd opgelegd op pagina 129 van het besluit van de Raad van het BIPT van 17 januari 2007

Het definitieve besluit betreffende twee markten wacht op de inwerkingtreding van het samenwerkingsakkoord. Het BIPT stelt in het ontwerpbesluit voor om een kpi-verplichting op te leggen voor beide markten:

- Ontbundelde toegang op wholesale-niveau tot metalen (sub)netten, voor het verzorgen van breedband- en spraakdiensten (11)
- Wholesale-breedbandtoegang (12)

Voor deze twee markten werd de publicatie van performantie-indicatoren wel opgenomen als een verplichting in de beslissing omtrent de referentieaanbiedingen 2006. Het vastleggen

van deze indicatoren maakt deel uit van een afzonderlijk ontwerpbesluit¹ dat tezelfdertijd ter consultatie aan de sector wordt voorgelegd.

Onderstaande tabel heeft een overzicht van de status van de marktanalyses, de aanwezigheid van SMP-operatoren en de verplichting tot publicatie van kpi's:

MARKT	STATUS	SMP?	KPI?
1 toegang vaste telefonie - particulier	besluit	Belgacom	ja
2 toegang vaste telefonie - niet-particulier	besluit	Belgacom	ja
3 vaste telefonie - nationaal - particulier	besluit	Belgacom	nee
4 vaste telefonie - internationaal - particulier	besluit	Geen	nee
5 vaste telefonie - nationaal - niet-particulier	besluit	Belgacom	nee
6 vaste telefonie - internationaal - niet-particulier	besluit	Geen	nee
7 huurlijnen - retail	besluit	Belgacom	nee
8 vaste telefonie - gespreksopbouw	besluit	Belgacom	ja
9 vaste telefonie - gespreksafgifte	besluit	Elke operator	ja ²
10 vaste telefonie - gespreksdoorgifte	besluit	Belgacom	ja
11 ontbundelde toegang tot lokaal netwerk	ontwerpbesluit	Belgacom	ja
12 bitstreamtoegang tot lokaal netwerk	ontwerpbesluit	Belgacom	ja
13 huurlijnen - afgevend segmenten	besluit	Belgacom	ja
14 huurlijnen - bundelsegmenten	besluit	Geen	nee
15 mobiel - toegang & gespreksopbouw	ontwerpbesluit	Geen	nee
16 mobiel - gespreksafgifte	besluit	Elke operator	nee
17 mobiel - roaming	-		
18 omroepen	-		

In de verschillende marktanalyses heeft het BIPT gesteld dat het later een lijst zal opstellen van de relevante indicatoren, de periodiciteit zal bepalen en dat het de nadere regels zal vaststellen voor de publicatie van die indicatoren.

Deze nadere implementatiebevoegdheid is ook opgenomen in artikel 59 §1, tweede alinea, van de wet van 13 juni 2005.

CONSULTATIE TER VOORBEREIDING VAN DIT ONTWERPBESLUIT

Goede indicatoren moeten meetbaar zijn en de definities moeten voldoende duidelijk zijn voor iedereen zodat elke operator hetzelfde meet. Het Instituut gaf er dan ook de voorkeur aan om de sector te consulteren over wat volgens hen goede, duidelijke en meetbare indicatoren zijn alvorens deze performantie-indicatoren vast te leggen.

Op 26 september 2006 lanceerde het BIPT een openbare raadpleging omtrent de performantie-indicatoren die operatoren met een sterke machtspositie op regelmatige basis moeten publiceren. Deze indicatoren hebben enkel betrekking op de hierboven vermelde markten waarin een operator een sterke machtspositie heeft volgens de marktanalyse van het BIPT en waarbij deze operator verplicht wordt tot de publicatie van performantie-indicatoren.

¹ Openbare raadpleging betreffende het ontwerpbesluit van de Raad van het BIPT van 28 februari 2007 inzake de verplichting tot publicatie van wholesale performantie-indicatoren voor BRUO en BROBA.

² Voor de markt van de gespreksafgifte (9) op het vaste telefonienetwerk hadden alle operatoren een sterke machtspositie. Belgacom werd verplicht indicatoren inzake dienstkwaliteit te publiceren. De andere SMP-operatoren kunnen op verzoek van het BIPT ook gevraagd worden dergelijke informatie te verstrekken.

In de consultatie werd aan de sector gevraagd om voor elk van onderstaande onderdelen een voorstel te formuleren van relevante en meetbare performantie-indicatoren die door SMP-operatoren moeten gepubliceerd worden.

1. CS/CPS (markt 1 en 2)
2. WLR (markt 1 en 2)
3. Gespreksopbouw bij vaste telefonie (markt 8)
4. Gespreksafgifte bij vaste telefonie (markt 9)
5. Gespreksdoorgifte bij vaste telefonie (markt 10)
6. Ontbundelde toegang (markt 11)
7. Bitstreamtoegang (markt 12)
8. Afgevend segmenten bij huurlijnen (markt 13)

Tevens vroeg het Instituut voor elk van de voorgestelde indicatoren een duidelijke definitie van hoe de parameters gemeten worden en de periodiciteit waarmee deze indicatoren moeten gepubliceerd worden.

Deze consultatie liep tot en met 24 november 2006. Het Instituut ontving antwoorden van Belgacom, het Platform en Mobistar. De ontvangen antwoorden worden hieronder samengevat.

ALGEMENE OPMERKINGEN

Belgacom vindt dat KPI's enkel de regulator aanbelangen aangezien het een controle is van de uitvoering van de reglementaire verplichtingen. Een publicatie zou de marktspelers een bevoegdheid geven die hen niet toekomt. KPI's behoren volgens Belgacom tot het contractuele domein.

Belgacom zou graag haar bestaande rapportering gebruiken. De kosten voor het aanpassen van interne systemen om andere rapporteringen te voorzien mogen niet onderschat worden. Belgacom is van oordeel dat deze verplichting niet mag leiden tot bijkomende kosten.

Belgacom wenst waar mogelijk retail en wholesale indicatoren gelijk te schakelen. Belgacom verwijst in dit verband naar de consultatie over de retail KPI's.

Belgacom stelt voor om het aantal parameters tot een minimum te beperken en om zoveel mogelijk terug te vallen op wetbepalingen en om parameters te kiezen die meetbaar, controleerbaar en vergelijkbaar zijn.

Indien het BIPT een publicatie van bepaalde gegevens wenst, moet het volgens Belgacom om geaggregeerde gegevens gaan om het confidentiële karakter niet te schaden. Belgacom stelt een semestriële publicatie voor van kwartaalcijfers van alle operatoren samen.

Belgacom vraagt dat het BIPT de haalbaarheid van de gevraagde KPI's bij Belgacom zal toetsen, vooraleer hierover met inachtneming van de bevoegdheidsverdelend regels terzake een definitieve beslissing te nemen.

De alternatieve operatoren merken op dat de KPI-verplichting een positieve impact zal hebben op de operationele performantie van Belgacom, zeker indien de vergelijking met de retailparameters gemaakt wordt.

De alternatieve operatoren beklemtonen dat ook het monitoren van de KPI's en het nemen van corrigerende maatregelen bij het afwijken van de SLA-verplichtingen noodzakelijk is om een goede performantie te garanderen. De huidige tri-laterale vergaderingen zijn een voorbeeld van een corrigerende maatregel.

PROVISIONING KPI'S

Belgacom stelt voor om voor installaties de gemiddelde leveringstermijn te gebruiken, die gedefinieerd wordt als het aantal werkdagen vanaf het versturen van een geldig order tot het in gebruik stellen van de installatie (de 'done'). Een verandering van de installatiedatum of een afwezige klant kan de gemiddelde tijd onterecht verhogen. Daarnaast kan ook het aantal verwerkte orders gedurende de beschouwde observatieperiode gemeld worden.

De alternatieve operatoren stellen volgende KPI's voor:

I. Provisioning timer (business days)	The lead-time between the sending by the OLO of the "XML Order message" and the receipt by the OLO of the "XML done message"	The delay between the completion of the installation and the sending of the "done" message is included in this timer.
II. Validation timer (business days)	The lead-time between the sending by the OLO of the "XML Order message" and the receipt by the OLO of the "XML validation message"	This is an "internal timer", for the OLO, only respect of this timer is important
III. First Time Right (%)	$100 * (\# \text{ correct provisioning} / \# \text{ total provisioning})$	This is an "internal" indicator of Belgacom.
IV. Respect of validation timer (%)	$100 * (\# \text{ validations within timer} / \# \text{ total validations})$	This is an "internal" indicator of Belgacom.

BRIO specifieke opmerkingen

Belgacom vindt het niet zinvol of haalbaar om voor de CS-dienst KPI's te definiëren en wil voor CPS-diensten enkel de bestaande indicatoren gebruiken.

BRUO/BROBA specifieke opmerkingen

De alternatieve operatoren stellen voor om de provisioning en repair KPI's van de Franse regulator Arcep³ als referentie te nemen voor BRUO en BROBA, aangezien die compleet zijn en reeds bewezen hebben een positieve impact te hebben op de competitiviteit van de Franse markt.

De gepubliceerde indicatoren van oktober 2006 tonen aan dat France Telecom/Orange haar provisioning SLA haalt. Dit bewijst dat de publicatie van indicatoren voor de volledige markt en een vergelijking met retail een goede stimulans is voor een historische operator om een goede performantie te leveren.

³ France Telecom's obligations as SMP operator on the wholesale market for unbundled access to the local loop or sub-loop: Decision n°05-0277 – May 05
France Telecom's obligations as SMP operator on the wholesale market for bit stream access: Decision n° 05-280 – May 05.

Specifieke opmerkingen over huurlijnen

Belgacom meldt dat KPI's voor de provisioning van huurlijnen (markt 13) enkel kunnen gebeuren op de globaal afgeleverde lijn en niet op een deel van de geleverde dienst. Een opsplitsing tussen verschillende types capaciteit is wel zinvol. Belgacom gaat niet akkoord met het opnemen van IC-links en backhaullijnen in markt 13 en wil dat het BIPT die als aparte categorie beschouwt.

REPAIR KPI's

Belgacom stelt voor om voor reparaties de gemiddelde hersteltijd te gebruiken, die gedefinieerd wordt als het aantal volle uren vanaf het correct melden van een storing tot het afsluiten van de "trouble ticket" nadat de dienst hersteld is en normaal werkt. Een afwezige klant kan de gemiddelde tijd onterecht verhogen. Een onderscheid tussen fout Belgacom en fout OLO is soms beschikbaar. Een onderscheid tussen kritische en minder kritische gevallen is mogelijk. Daarnaast kan ook het aantal verwerkte storingen gedurende de beschouwde observatieperiode gemeld worden.

De alternatieve operatoren stellen volgende KPI's voor:

V. Repair time (working hours / clock hours)	Time between the opening and the closing of the trouble ticket by the OLO	
VI. Feedback timer (clock hours)	At predefined moments, feedback about the repair process must be given	This is an "internal timer", for the OLO, only respect of this timer is important
VII. Respect of feedback timers (%)	$100 * (\# \text{ feedback within timer} / \# \text{ total times feedback must be given})$	This is an "internal" indicator of Belgacom.
VIII. Repair timer for interconnect services	The time between the instant at which the requested Party sends out the "Intake Accept" and the instant at which that Party sends the final "Closure Request" or "Forced Closure"	Exhaustive discussion of this parameter is given in the "Basic Service Level Agreement for Interconnect services", version 2004

BRIO specifieke opmerkingen

In het kader van BRIO, publiceert Belgacom reeds het gemiddelde storingspercentage op haar netwerk (berekend voor elk uur tussen 6u en 22u) en deze indicator geeft volgens Belgacom een voldoende indicatie van de kwaliteit van het Belgacom netwerk. Dit gemiddelde storingspercentage wordt gedefinieerd als het aantal mislukte oproepen ten opzichte van het totale aantal oproepingen gedurende de beschouwde observatieperiode.

Belgacom merkt op dat de operatoren de kwaliteit van het netwerk van een andere operator zelf kunnen meten via de terminating dienst. Belgacom stelt voor om symmetrische metingen te doen en de resultaten uit te wisselen aangezien Belgacom ook afhankelijk is van de netwerkqualiteit van andere netwerken. Het is namelijk bij het tot stand komen van een collecting oproep technisch onmogelijk om de kwaliteit van enkel het collecting gedeelte te

meten. Indirect kan dit eventueel via een Belgacom-naar-Belgacom oproep met CS/CPS en een statistische gewichtsverdeling.

Het Platform wil de bestaande BRIO KPI's behouden.

ONTWERPBESLUIT

VASTLEGGEN VAN DE TE PUBLICEREN PERFORMANTIE-INDICATOREN EN DE PERIODICITEIT VAN PUBLICATIE

Bij het bepalen van welke performantie-indicatoren gepubliceerd moeten worden, heeft het BIPT rekening gehouden met de volwassenheid van de verschillende markten en diensten waarvoor de KPI-verplichting opgelegd werd. Het zou niet billijk zijn om voor diensten zoals CS/CPS waar operationeel gezien nog weinig problemen opduiken een even gedetailleerde lijst van performantie-indicatoren op te leggen als voor nieuwe producten en referentieaanbiedingen zoals WLR. De proportionaliteit van elke vastgelegde indicator werd grondig onderzocht met het oog op administratieve vereenvoudiging.

In de marktanalyse heeft het BIPT reeds aangehaald dat de publicatie van performantie-indicatoren een geschikt controlemiddel is om te verifiëren of er geen discriminatie plaatsvindt tussen wholesalepartner en de eigen retailafdeling. Het BIPT wil dan ook een aantal performantie-indicatoren vastleggen die een gemakkelijke vergelijking tussen de dienstverlening van retail en wholesale mogelijk maakt. Hierbij kan de definitie van een aantal retailindicatoren hergebruikt worden die als gevolg van het derde lid van artikel 113 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie door verstrekkers van elektronische-communicatiediensten moeten gepubliceerd worden⁴. Daarnaast werden door het Instituut nog een aantal extra indicatoren vastgelegd om te controleren of de verschillende wholesale-operatoren gelijkaardig behandeld worden.

Ten slotte, wil het BIPT opmerken dat de hieronder vastgelegde lijst op geregelde tijdstippen intern geëvalueerd en eventueel bijgestuurd zal worden volgens de geëigende besluitvormingsprocessen. Bepaalde gebeurtenissen zoals bijv. de sterke degradatie van de BRUO-BROBA provisioning timers in de zomer van 2006 kunnen aanleiding geven tot een herziening van de performantie-indicatoren die hieronder vastgelegd worden, zodat operationele problemen gedetailleerd opgevolgd kunnen worden.

Hieronder wordt per product de vastgelegde performantie-indicatoren weergegeven. De definitie van de opgelegde indicatoren is terug te vinden in bijlage 1.

WHOLESALE INTERCONNECTION SERVICES

Hieronder worden de performantie-indicatoren vastgelegd voor volgende relevante markten:

- CS/CPS (markt 1 en 2)
- Gespreksopbouw bij vaste telefonie (markt 8)
- Gespreksafgifte bij vaste telefonie (markt 9)
- Gespreksdoorgifte bij vaste telefonie (markt 10)

⁴ Ontwerpbesluit van de Raad van het BIPT met betrekking tot de indicatoren in verband met de kwaliteit van de elektronische-communicatiediensten, alsook de inhoud, de vorm en de wijze van publicatie van de informatie gepubliceerd op de BIPT website op 26 juli 2006

Aangezien het om een volwassen markt gaat, waar weinig operationele problemen zich voordoen, is het BIPT van mening dat het proportioneel is om deze indicatoren driemaandelijks te publiceren, zodat de werklast voor de SMP-operator(en) beperkt blijft.

Voor de markt van de gespreksafgifte (9) op het vaste telefonienetwerk toonde de marktanalyse van het BIPT aan dat alle operatoren actief op deze markt een dominante machtspositie hebben. Belgacom werd verplicht indicatoren inzake dienstkwaliteit te publiceren. De andere SMP-operatoren kunnen op verzoek van het BIPT ook gevraagd worden om de indicatoren die verband houden met markt 9 aan het Instituut te verstrekken.

Provisioning Timers

		markets
Average Installation Timer CPS – Simple Installations ⁵	working days	1,2
Number of working days until 95% simple CPS installations 'done'	working days	1,2
Number of working days until 99% simple CPS installations 'done'	working days	1,2
Average Installation Timer CPS – Complex Installations ⁶	working days	1,2
Number of working days until 95% complex CPS installations 'done'	working days	1,2
Number of working days until 99% simple CPS installations 'done'	working days	1,2
Average Installation Timer ATAP (Access to Access Point)	working days	8,9,10

Repair Timers

Average time to repair CPS	hours	1,2
Percentage of not wrongful trouble tickets CPS	%	1,2
Average time to repair interconnect services ⁷		
- critical	hours	8,9,10
- major	hours	8,9,10
- minor	business hours	8,9,10
Time until 80% of trouble tickets interconnect services closed (target repair time)		
- critical	hours	8,9,10
- major	hours	8,9,10
- minor	working days	8,9,10
Time until 100% of trouble tickets interconnect services closed (committed repair time)		
- critical	hours	8,9,10
- major	hours	8,9,10
- minor	working days	8,9,10
Number of not wrongful trouble tickets interconnect services	number	8,9,10

⁵ Simple Installation: Customer premises equipment which is connected to the Public Network by means of a single PSTN connection or by means of an ISDN connection with the same CPS activated on all the numbers associated with the ISDN connection, excluding PBX and DDI number ranges.

⁶ Complex Installation: All customer premises equipment which is not a Simple Installation such as customer premises equipment which is connected to the Public Network by means of an ISDN connection with the same CPS only activated on a part of the numbers associated with the ISDN connection, or a customer premises equipment identified by means of a PBX number range or by means of a DDI number range

⁷ The Classification of interconnect service troubles into Severity Levels – page 22 of the Basic SLA for Interconnect Services (version 3.0) . The Parties can use 4 different Severity Levels: Check, Minor, Major, and Critical.

Average failure percentage of network (6h-22h) % 8,9,10

Collecting: to be defined (after Belgacom feasibility study)

WHOLESALE LINE RENTAL

Hieronder worden de performantie-indicatoren vastgelegd voor de volgende relevante markt:

- WLR (markt 1 en 2)

Aangezien het om een nieuwe markt gaat, waar eventueel problemen kunnen opduiken, is het BIPT van mening dat een maandelijkse publicatie in de beginfase proportioneel is. Van zodra de processen voldoende maturiteit bereikt hebben en er nog weinig operationele problemen zijn, zal het Instituut hieromtrent haar beslissing herzien.

Aangezien de SLA timers een onderscheid maken tussen PSTN en ISDN wordt deze opdeling aangehouden voor de KPI's zodat de SLA verplichtingen kunnen opgevolgd worden.

Provisioning Timers for existing access lines

Average Installation Timer	working days
Number of working days until 95% 'done' for PSTN, 85% for ISDN ⁸	working days
Number of working days until 99% 'done'	working days
First time right of new installations	%

Repair Timers

Average time to repair	hours
Time to repair 90% of PSTN cases, 80% of ISDN cases	hours
Time to repair 100% of cases	hours
Percentage of not wrongful trouble tickets	%

WHOLESALE LEASED LINES

Hieronder worden de performantie-indicatoren vastgelegd voor de volgende relevante markt:

- Afgevend segmenten bij huurlijnen (markt 13)

Aangezien het om een volwassen markt gaat, waar weinig problemen zich voordoen, is het BIPT van mening dat het proportioneel is om deze indicatoren driemaandelijks te publiceren, zodat de werklust voor de SMP-operator(en) beperkt blijft.

Allereerst wil het BIPT nog opmerken dat in het kader van de BRIO 2005 beslissing van 14 december 2004 Belgacom reeds een verplichting had om voor half links en retail huurlijnen statistieken te publiceren:

⁸ In het BROW voorstel van Belgacom wordt er voorzien dat 95% van de PSTN installaties en 85% van de ISDN installaties binnen de 7 werkdagen moeten opgeleverd worden. Deze percentages worden hier overgenomen.

Het Instituut is van mening dat aangezien de retail- en wholesale-SLA identiek zijn, de huidige bepalingen voldoende zouden moeten zijn om de niet-discriminatie te garanderen. Om die garantie evenwel te versterken acht het Instituut het gepast om ten laste van Belgacom een verplichting tot reporting in te stellen. Het BIPT vraagt Belgacom om elk kwartaal verslag uit te brengen over de gemiddelde termijnen inzake levering en herstelling van de retail-huurlijnen en half links, zodat eventuele discriminerende behandelingen kunnen worden opgespoord. Bij die reporting zal een onderscheid moeten worden gemaakt tussen verbindingen met een bitstream van minder dan, gelijk aan of meer dan 2 Mbit/s. Later kan de publicatie van een samenvatting van de resultaten worden overwogen in het kader van een eventuele verplichting tot transparantie na de analyse van de relevante markten.

Als gevolg van deze verplichting heeft het Instituut een paar keer volgende huurlijnstatistieken ontvangen van Belgacom: 'average delivery time', 'number of installations', 'average repair time' en 'number of critical repair tickets'.

Belgacom moet als gevolg van het marktanalysebesluit van 17 januari 2007 met betrekking tot de huurlijnmarkten een nieuw referentieaanbod voor huurlijnen uitwerken. Op dit moment is het nog niet duidelijk wat de inhoud hiervan zal zijn. Onderstaande performantie-indicatoren kunnen als gevolg van dit nieuwe referentieaanbod nog aangepast of aangevuld worden om de verschillende SLA verplichtingen op te volgen.

Provisioning Timers

Average Installation Timer	working days
Number of working days until 95% 'done'	working days
Number of working days until 99% 'done'	working days

Repair Timers

Average time to repair	hours
Time to repair 80% of cases	hours
Time to repair 95% of cases	hours
Percentage of not wrongful trouble tickets	%

MANIER VAN PUBLICATIE

Als addendum bij dit ontwerpbesluit vindt U een Excel-bestand waarmee de hierboven vastgelegde performantie-indicatoren op maandelijkse of driemaandelijke basis moeten gepubliceerd worden.

Het BIPT wil dat de performantie-indicatoren door de operator(en) met een sterke machtspositie gepubliceerd worden op een niet-beveiligd onderdeel van hun eigen website zoals bijvoorbeeld ook in Groot-Brittannië⁹ en in Frankrijk¹⁰ het geval is. Hierdoor worden die indicatoren gemakkelijk consulteerbaar voor de gehele sector en kunnen de verschillende begunstigen gemakkelijk controleren op non-discriminatie.

⁹

<http://www.btplc.com/Thegroup/Regulatoryinformation/Ourundertakings/KeyPerformanceIndicators/KeyProductPerformanceIndicators/index.htm>

¹⁰ <http://www.francetelecom.com/fr/groupe/initiatives/savoirplus/documentation/offres/index.html#N10AA5>

Belgacom moet deze statistieken tot één jaar na publicatie beschikbaar houden op hun website, zodat de begunstigen een evolutie kunnen zien op basis van een rolling performantie publicatie van één jaar.

Dit besluit treedt in werking de dag waarop het gepubliceerd wordt. De SMP-operator krijgt vanaf de dag van publicatie 3 maanden de tijd om de hierboven opgelegde monitoring en rapportering uit te werken en dan volgens de vastgelegde termijn online te publiceren.

CONSULTATIE MET BETREKKING TOT DIT ONTWERPBESLUIT

De reacties op dit ontwerpbesluit worden elektronisch verwacht tegen uiterlijk 31 maart 2007 op het volgende e-mailadres: reinhard.laroy@bipt.be.

In het document moet duidelijk aangeduid worden wat confidentieel is.

BEROEPSMOGELIJKHEDEN

Overeenkomstig 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 aan te tekenen bij het hof van beroep te Brussel, Poelaertplein 1, B-1000 Brussel binnen zestig dagen na de kennisgeving ervan. Het hoger beroep wordt ingesteld, 1° bij akte van een gerechtsdeurwaarder die aan de tegenpartij wordt betekend; 2° bij een verzoekschrift dat, in zoveel exemplaren als er betrokken partijen zijn, ingediend wordt op de griffie van het gerecht in hoger beroep; 3° bij ter post aangetekende brief die aan de griffie wordt gezonden; 4° bij conclusie, ten aanzien van iedere partij die bij het geding aanwezig of vertegenwoordigd is. Met uitzondering van het geval waarin het hoger beroep bij conclusie wordt ingesteld, vermeldt de akte van hoger beroep, op straffe van nietigheid de vermeldingen van artikel 1057 van het gerechtelijk wetboek.

M. VAN BELLINGHEN
Lid van de Raad

G. DENEFF
Lid van de Raad

C. RUTTEN
Lid van de Raad

E. VAN HEESVELDE
Voorzitter van de Raad

BIJLAGE 1: KPI DEFINITIES

PROVISIONING KPI'S

Average Validation Timer

The average lead-time between the sending by the OLO of the "XML Order message" and the receipt by the OLO of the "XML validation message"

Average Installation Timer

The average lead-time between the sending by the OLO of the "XML Order message" and the receipt by the OLO of the "XML done message"

Number of working days until 95% 'done'

Number of working days between the sending by the OLO of the "XML Order message" and the receipt by the OLOs of the "XML done message" for 95% of the messages that were ordered on that same date.

This requested value is obtained after sorting the done messages by how many days it took to deliver them to the OLO. The maximum delay is calculated as follows:

Delay of delivery	Number of delivered messages	Cumulated number of delivered messages	Cumulated % of all delivered messages
0	1678	1678	3.7%
1	8646	10324	23%
...			
7	1236	40406	90.1%
8	1016	41422	92.3%
9	726	42148	93.9%
10	552	42700	95.2%

Number of working days until 99% 'done'

Number of working days between the sending by the OLO of the "XML Order message" and the receipt by the OLOs of the "XML done message" for 99% of the messages that were ordered on that same date.

Delay of delivery	Number of delivered messages	Cumulated number of delivered messages	Cumulated % of all delivered messages
0	1678	1678	0,037382761
1	8646	10324	23,0%
...			
17	99	44295	98,7%
18	66	44361	98,8%
19	34	44395	98,9%
20	25	44420	99,0%

First time right

Percentage of installations that was provisioned correctly compared to total amount of provisioned installations during reporting period.

REPAIR KPI'S

Average time to repair

Average time between the opening and the closing of the not wrongful trouble tickets

Average repair time interconnect services

The time between the instant at which the requested Party sends out the "Intake Accept" and the instant at which that Party sends the final "Closure Request" or "Forced Closure"

Time to repair x% of cases

Time needed between the opening and the closing of the trouble ticket for x% of the not wrongful trouble tickets.

This requested value is obtained after sorting the trouble tickets messages by how many hours it took to close them. The time needed to close 80% is calculated as follows:

Delay of closure	Number of closed tickets	Cumulated number of delivered tickets	Cumulated % of all closed tickets
0	16	16	3,3%
1	22	38	7,8%
...			
7	55	300	61,6%
8	40	340	69,8%
9	35	375	77,0%
10	36	411	84,4%

Percentage of not wrongful trouble tickets

Percentage of not wrongful trouble tickets during reporting period compared to the number of active lines

Average failure percentage of network (6h-22h)

The average network failure rate on the network calculated for each hour between 06:00 and 22:00 hour measured during the last month.