



**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN  
EN TELECOMMUNICATIE**

---

**SAMENVATTING VAN DE BIJDRAGEN BIJ  
DE OPENBARE RAADPLEGING INZAKE  
DE VERPLICHTING TOT PUBLICATIE VAN  
WHOLESALE PERFORMANTIE-INDICATOREN  
DOOR OPERATOREN MET EEN STERKE MACHTSPOSITIE**

# Inhoudsopgave

Inleiding .....	3
Algemene opmerkingen .....	3
Provisioning KPI's .....	4
Repair KPI's .....	5
Bijlage 1: ARCEP KPI's .....	7

## **INLEIDING**

Op 26 september 2006 lanceerde het BIPT een consultatie omtrent de performantie-indicatoren 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 heeft volgens de marktanalyse van het BIPT en waarbij deze operator verplicht wordt tot de publicatie van performantie-indicatoren.

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. 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.

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)

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.

Dit document vat de antwoorden van de consultatie samen, zonder vooruit te lopen op de beslissing van het BIPT.

## **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 markspelers 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 wetsbepalingen 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.

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.

### BRUO/BROBA specifieke opmerkingen

De alternatieve operatoren stellen voor om de provisioning en repair KPI's van de Franse regulator Arcep<sup>1</sup> 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.

<sup>1</sup> 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.

De gepubliceerde indicatoren van oktober 2006<sup>2</sup> 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.

De volledige tabel wordt in bijlage 1 hernomen en de benamingen zijn aangepast aan de Belgische situatie.

#### 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 * (# feedback within timer / # 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

<sup>2</sup> [http://www.francetelecom.com/fr/groupe/initiatives/savoirplus/documentation/offres/att00022719/Reporting\\_octobre\\_2006.pdf](http://www.francetelecom.com/fr/groupe/initiatives/savoirplus/documentation/offres/att00022719/Reporting_octobre_2006.pdf)

In het kader van BRIO, publiceert Belgacom reeds het gemiddelde storingspercentage op haar netwerk (berekend voor elk uur tussen 6u en 22u) en geven volgens Belgacom een perfect beeld van de kwaliteit van het Belgacom netwerk. Dit gemiddelde storingspercentage wordt gedefinieerd als het aantal mislukte oproepen ten opzichte van het totale aantal oproepogingen 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 netwerkkwaliteit 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.

## BIJLAGE 1: ARCEP KPI'S

<b>Offre résidentielle, bande haute seulement</b>	<b>Dégroupage partiel</b>	<b>Offre régionale résidentielle : IP ADSL + ACO</b>	<b>Détail DSL résidentiel : Wanadoo</b>
<i>Délai pertinent de livraison</i>	<i>7 jours ouvrés</i>	<i>7 jours ouvrés</i>	<i>7 jours ouvrés</i>
<i>Délai pertinent de time to repair, J est le jour de l'ouverture du trouble ticket</i>	<b>J+1</b>	<b>J+1</b>	<b>J+1</b>

### Délais de livraison

Délais moyen de livraison	jours	<a href="#">DMLDP</a>	<a href="#">DMLIPACO</a>	<a href="#">DMLWOO</a>
Délai de livraison des 95% des accès les plus rapidement livrés	jours	<a href="#">DL95DP</a>	<a href="#">DL95IPACO</a>	<a href="#">DL95WOO</a>
Délai de livraison des 99% des accès les plus rapidement livrés	jours	<a href="#">DL99DP</a>	<a href="#">DL99IPACO</a>	<a href="#">DL99WOO</a>
Taux de respect du délai contractuel de livraison	%	<a href="#">TRDCDP</a>	<a href="#">TRDCIPACO</a>	<a href="#">TRDCWOO</a>

### Taux d'ouverture de trouble ticket

Nombre d'ouverture de trouble tickets par ligne par an - cause France Télécom	nb	<a href="#">NSIDPFT</a>	<a href="#">NSIIPACOFT</a>	<a href="#">NSIWOOFT</a>
Nombre d'ouverture de trouble tickets par ligne par an - autre cause	nb	<a href="#">NSIDPNFT</a>	<a href="#">NSIIPACONFT</a>	<a href="#">NSIWONFT</a>
Taux d'ouverture de trouble tickets sur les parcs livrés depuis moins d'un mois - cause FT	%	<a href="#">TSIDP1MFT</a>	<a href="#">TSIIPACO1MFT</a>	<a href="#">TSIWOO1MFT</a>
Taux d'ouverture de trouble tickets sur les parcs livrés depuis moins d'un mois - autre cause	%	<a href="#">TSIDP1MNFT</a>	<a href="#">TSIIPACO1MNFT</a>	<a href="#">TSIWOO1MNFT</a>

### Relève des dérangements

Délais moyen de relève des signalisations	heures	<a href="#">DMRDP</a>	<a href="#">DMRIPACO</a>	<a href="#">DMRWOO</a>
Durée de relève des signalisations des 80% des cas les plus rapidement traités	heures	<a href="#">DMR80DP</a>	<a href="#">DMR80IPACO</a>	<a href="#">DMR80WOO</a>
Durée de relève des signalisations des 95% des cas les plus rapidement traités	heures	<a href="#">DMR95DP</a>	<a href="#">DMR95IPACO</a>	<a href="#">DMR95WOO</a>
Taux de respect du délai contractuel de relève des dérangements	%	<a href="#">TRDCRDP</a>	<a href="#">TRDCRIPACO</a>	<a href="#">TRDCRWOO</a>

<b>Offres résidentielles, accès à toute la paire de cuivre</b>	<b>Dégrouper total sans construction</b>	<b>Revente de l'abonnement</b>	<b>Détail abonnement :</b>
<i>Délai pertinent de livraison</i>	<i>7 jours ouvrés</i>		<i>8 jours calend.</i>
<i>Délai pertinent de relève des dérangements, J est le jour de dépôt de la sig</i>	<b>J+2</b>		<b>J+2</b>

#### **Délais de livraison :**

Délais moyen de livraison	jours	<a href="#">DMLDTR</a>	-	<a href="#">DMLLPA</a>
Délai de livraison des 95% des accès les plus rapidement livrés	jours	<a href="#">DL95DTR</a>	-	<a href="#">DL95LPA</a>
Délai de livraison des 99% des accès les plus rapidement livrés	jours	<a href="#">DL99DTR</a>	-	<a href="#">DL99LPA</a>
Taux de respect du délai contractuel de livraison	%	<a href="#">TRDCDTR</a>	-	<a href="#">TRDCLPA</a>
% de respect de réalisation de livraison avec portabilité dans la même journée	%	<a href="#">TRPORTA</a>	-	-

#### **Taux d'ouverture de trouble ticket :**

Nombre d'ouverture de trouble tickets par ligne par an - cause France Télécom	nb	<a href="#">NSIDTRFT</a>	-	<a href="#">NSILPAFT</a>
Nombre d'ouverture de trouble tickets par ligne par an - autre cause	nb	<a href="#">NSIDTRNFT</a>	-	<a href="#">NSILPANFT</a>
Taux d'ouverture de trouble tickets sur les parcs livrés depuis moins d'un mois - cause FT	%	<a href="#">TSIDTR1MFT</a>	-	<a href="#">TSILPA1MFT</a>
Taux d'ouverture de trouble tickets sur les parcs livrés depuis moins d'un mois - autre cause	%	<a href="#">TSIDTR1MNFT</a>	-	<a href="#">TSILPA1MNFT</a>

#### **Relève des dérangements :**

Average time to repair	heures	<a href="#">DMRDTR</a>	-	<a href="#">DMRLPA</a>
Time to repair des 80% des cas les plus rapidement traités	heures	<a href="#">DMR80DTR</a>	-	<a href="#">DMR80LPA</a>
Time to repair des 95% des cas les plus rapidement traités	heures	<a href="#">DMR95DTR</a>	-	<a href="#">DMR95LPA</a>
Taux de respect du délai contractuel de time to repair	%	<a href="#">TRDCRDTR</a>	-	<a href="#">TRDCRLPA</a>

<b>Offres professionnelles, accès à toute la paire de cuivre</b>	<b>Dégroupage création de ligne avec GTR 4H</b>	<b>Offre régionale pro avec GTR 4H</b>	<b>Détail DSL professionnel</b>
<i>Délai pertinent de livraison</i>	<i>8 jours ouvrés ou RV client</i>	<i>14 jours ou RV client</i>	<i>14 jours ou RV client</i>
<i>Délai pertinent de relève des dérangements, J est le jour de dépôt de la sig</i>	<i>4 heures</i>	<i>4 heures</i>	<i>4 heures</i>

### Délais de livraison

Délais moyen de livraison	jours	<a href="#">DMLDTP</a>	<a href="#">DMLTDSLO</a>	<a href="#">DMLTDSL</a>
Délai de livraison des 95% des accès les plus rapidement livrés	jours	<a href="#">DL95DTP</a>	<a href="#">DL95TDSLO</a>	<a href="#">DL95TDSL</a>
Délai de livraison des 99% des accès les plus rapidement livrés	jours	<a href="#">DL99DTP</a>	<a href="#">DL99TDSLO</a>	<a href="#">DL99TDSL</a>
Taux de respect du délai contractuel de livraison	%	<a href="#">TRD8JDTP</a>	<a href="#">TRDCTDSLO</a>	<a href="#">TRDCTDSL</a>

### Taux d'ouverture de trouble ticket :

Nombre d'ouverture de trouble tickets par ligne par an - cause France Télécom	nb	<a href="#">NSIDTPFT</a>	<a href="#">NSITDSLOFT</a>	<a href="#">NSITDSLDF</a>
Nombre d'ouverture de trouble tickets par ligne par an - autre cause	nb	<a href="#">NSIDTPNFT</a>	<a href="#">NSITDSLONFT</a>	<a href="#">NSITDSLDFNFT</a>
Taux d'ouverture de trouble tickets sur les parcs livrés depuis moins d'un mois - cause FT	%	<a href="#">TSIDTP1MFT</a>	<a href="#">TSITDSLO1MFT</a>	<a href="#">TSITDSL1MFT</a>
Taux d'ouverture de trouble tickets sur les parcs livrés depuis moins d'un mois - autre cause	%	<a href="#">TSIDTP1MNFT</a>	<a href="#">TSITDSLO1MNFT</a>	<a href="#">TSITDSL1MNFT</a>

### Relève des dérangements :

Average time to repair	heures	<a href="#">DMRDTP</a>	<a href="#">DMRTDSLO</a>	<a href="#">DMRTDSL</a>
Time to repair des 80% des cas les plus rapidement traités	heures	<a href="#">DMR80DTP</a>	<a href="#">DMR80TDSLO</a>	<a href="#">DMR80TDSL</a>
Time to repair des 95% des cas les plus rapidement traités	heures	<a href="#">DMR95DTP</a>	<a href="#">DMR95TDSLO</a>	<a href="#">DMR95TDSL</a>
Taux de respect du délai contractuel de time to repair	%	<a href="#">TRDCRDTP</a>	<a href="#">TRDCRTDSLO</a>	<a href="#">TRDCRTDSL</a>