



**INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES
TÉLÉCOMMUNICATIONS**

**PROJET DE DÉCISION DU CONSEIL DE L'IBPT
DU 28 FEVRIER 2007 CONCERNANT
L'OBLIGATION DE PUBLICATION
D'INDICATEURS DE PERFORMANCE WHOLESALE
PAR DES OPÉRATEURS PUISSANTS SUR LE MARCHÉ**

Méthode d'envoi des réactions au présent document

Délai de réponse: jusqu'au 31 mars 2007
Personne de contact: Reinhard Laroy, Ingénieur-conseiller (02 226 88 22)
Adresse de réponse par e-mail: reinhard.laroy@ibpt.be

**Les réponses doivent uniquement être envoyées par voie électronique.
Le document doit indiquer clairement ce qui est confidentiel.
La présente consultation a lieu conformément à l'article 140 de la loi du 13 juin 2005.**

Table des matières

Introduction	3
Base juridique.....	3
Consultation en préparation du présent projet de décision.....	5
REMARQUES GENERALES.....	6
KPI PROVISIONING	7
KPI REPAIR	8
Projet de décision	9
DÉTERMINATION DES INDICATEURS DE PERFORMANCE A PUBLIER ET DE LA PERIODICITE DE LA PUBLICATION	9
MODE DE PUBLICATION	12
Consultation relative au présent projet de décision.....	13
Voies de recours	13
Annexe 1 : Définitions KPI.....	14
KPI PROVISIONING	14
REPAIR KPI'S.....	15

INTRODUCTION

L'objectif de ce projet de décision est de fixer un certain nombre d'indicateurs de performance, que les opérateurs puissants sur le marché sont tenus de publier régulièrement. Ces indicateurs ont uniquement trait aux marchés sur lesquels un opérateur est puissant (en abrégé, l'opérateur PSM) selon l'analyse de marché de l'IBPT et sur lesquels cet opérateur est tenu de publier des indicateurs de performance.

Afin d'être concurrentiel, chaque opérateur doit être en mesure d'offrir la même qualité à ses clients que ses principaux concurrents. Lorsque l'opérateur dépend des services Wholesale fournis par un opérateur puissant sur le marché, il est important que la fourniture de ces services wholesale soit aussi efficace que la fourniture de services retail de cet opérateur PSM. La publication d'indicateurs de performance est un moyen de contrôle approprié pour vérifier s'il n'y a pas de discrimination.

L'obligation de publier les indicateurs en matière de qualité de service occasionne des coûts limités à l'opérateur puissant sur le marché, vu qu'il a besoin d'une grande partie de ces informations pour sa propre gestion et le contrôle du respect de ses contrats SLA et que les frais récurrents estimés sont relativement restreints.

En préparation de ce projet de décision, le Conseil de l'IBPT a approuvé le 26 septembre 2006 une consultation prospective qui a été lancée le 6 octobre 2006 sur le site Internet de l'IBPT. L'Institut a reçu les réponses de Belgacom, de la Plate-forme et de Mobistar. Les réponses à cette consultation préparatoire sont résumées dans un chapitre séparé du présent document.

Sur la base des réponses reçues à la consultation et de son propre point de vue, l'Institut a rédigé un projet de décision fixant la définition et les modalités des indicateurs de performance. Ce projet de décision est aujourd'hui soumis pour consultation au marché et l'Institut intégrera ensuite les réactions dans sa décision définitive.

BASE JURIDIQUE

Conformément à la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, l'IBPT analyse 17 marchés de communications électroniques et est impliqué dans l'analyse du 18^e marché, qui porte sur la radiodiffusion. L'IBPT examine, par le biais d'une analyse de marché, s'il y a des opérateurs puissants sur ces marchés et impose un certain nombre d'obligations à ces opérateurs afin d'accroître la concurrence. Un des remèdes possibles est la transparence grâce à la publication d'informations.

Conformément à l'article 59, § 1er, premier alinéa de la loi relative aux communications électroniques, l'IBPT peut déterminer les informations que l'opérateur puissant sur le marché est tenu de publier en vertu des obligations en matière de transparence, ainsi que la périodicité et le mode de publication. Cette obligation de transparence peut impliquer la publication d'indicateurs de performance (key performance indicators ou KPI), comme convenu dans le document du GRE « 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.

Ces derniers mois, l'IBPT a entièrement achevé le processus d'analyse de marché pour 13 marchés. Une obligation de transparence a été imposée aux 8 marchés achevés par le biais de la publication d'indicateurs de performance. Il s'agit des marchés suivants:

- Accès au réseau téléphonique en position déterminée pour la clientèle résidentielle (1) → Cette obligation qui est d'application au CPS et au WLR a été imposée à la page 123 de la décision du Conseil du 19 juin 2006 relative aux marchés 1 et 2
- Accès au réseau téléphonique en position déterminée pour la clientèle non résidentielle (2) → Cette obligation qui est d'application au CPS et au WLR a été imposée à la page 123 de la décision du Conseil du 19 juin 2006 relative aux marchés 1 et 2
- Téléphonie fixe – départ d'appel (8) → Cette obligation a été imposée à la page 161 de la décision du Conseil de l'IBPT du 11 août 2006 relative aux marchés du groupe « Téléphonie fixe », les marchés pertinents 3 - 6, 8, 9 et 10
- Téléphonie fixe – terminaison d'appel (9) → Tous les opérateurs qui sont actifs sur ce marché sont puissants Belgacom a été obligée de publier des indicateurs en matière de qualité de service. Les autres opérateurs PSM peuvent également être invités à fournir de telles informations à la demande de l'IBPT. Cette obligation a été imposée à la page 209 de la décision du Conseil de l'IBPT du 11 août 2006 relative aux marchés du groupe « Téléphonie fixe », les marchés pertinents 3-6, 8, 9 et 10.
- Téléphonie fixe – transit d'appel (10) → Cette obligation a été imposée à la page 265 de la décision du Conseil de l'IBPT du 11 août 2006 relative aux marchés du groupe « Téléphonie fixe », les marchés pertinents 3 - 6, 8, 9 et 10
- Lignes louées – Segments terminaux (13) → Cette obligation a été imposée à la page 129 de la décision du Conseil de l'IBPT du 17 janvier 2007

La décision définitive concernant deux marchés attend l'entrée en vigueur de l'accord de coopération. Dans le projet de décision, l'IBPT propose d'imposer une obligation KPI pour les deux marchés:

- La fourniture en gros d'accès dégroupé aux (sous-)boucles sur lignes métalliques pour la fourniture de services à large bande et de services vocaux (11)
- La fourniture en gros d'accès à large bande (12).

Pour ces deux marchés, la publication d'indicateurs de performance a bien été reprise en tant qu'obligation dans la décision relative aux offres de référence 2006. La fixation de ces

indicateurs fait partie d'un projet de décision séparé¹ qui est soumis pour consultation au secteur en même temps.

Le tableau ci-dessous donne un aperçu du statut des analyses de marché, de la présence d'opérateurs PSM et de l'obligation de publication de KPI:

MARCHÉ	STATUT	PSM ?	KPI?
1 accès à la téléphonie fixe - résidentiel	décision	Belgacom	oui
2 accès à la téléphonie fixe – non résidentiel	décision	Belgacom	oui
3 téléphonie fixe – national – résidentiel	décision	Belgacom	non
4 téléphonie fixe – international – résidentiel	décision	Aucun	non
5 téléphonie fixe – national – non résidentiel	décision	Belgacom	non
6 téléphonie fixe – international – non résidentiel	décision	Aucun	non
7 lignes louées – retail	décision	Belgacom	non
8 téléphonie fixe – départ d'appel	décision	Belgacom	oui
9 téléphonie fixe – terminaison d'appel	décision	Chaque opérateur	oui ²
10 téléphonie fixe – transit d'appel	décision	Belgacom	oui
11 accès dégroupé à un réseau local	projet de décision	Belgacom	oui
12 accès bitstream à un réseau local	projet de décision	Belgacom	oui
13 lignes louées – segments terminaux	décision	Belgacom	oui
14 lignes louées - segments circuit interurbain	décision	Aucun	non
15 mobile – accès & départ d'appel	projet de décision	Aucun	non
16 mobile – terminaison d'appel	décision	Chaque opérateur	non
17 mobile - roaming	-		
18 radiodiffusion	-		

Dans les différentes analyses de marché, l'IBPT a déclaré qu'il dressera ultérieurement une liste des indicateurs pertinents, qu'il déterminera la périodicité et qu'il fixera les modalités pour la publication de ces indicateurs.

Cette compétence d'implémentation plus détaillée est également reprise à l'article 59, § 1^{er}, deuxième alinéa de la loi du 13 juin 2005.

CONSULTATION EN PREPARATION DU PRESENT PROJET DE DECISION

Les bons indicateurs doivent être mesurables et les définitions doivent être suffisamment claires pour tout le monde, de sorte que chaque opérateur mesure la même chose. Aussi,

¹ Le projet de décision du Conseil de l'IBPT du 28 février 2007 concernant l'obligation de publication d'indicateurs de performance wholesale pour BRUO et BROBA.

² En ce qui concerne le marché de la terminaison d'appel (9) sur le réseau de téléphonie fixe, tous les opérateurs étaient puissants sur le marché. Belgacom a été obligée de publier des indicateurs en matière de qualité de service. Les autres opérateurs PSM peuvent également être invités à fournir de telles informations à la demande de l'IBPT.

l'Institut a-t-il préféré consulter le secteur au sujet de ce qu'ils considèrent comme de bons indicateurs, clairs et mesurables, avant de définir ces indicateurs de performance.

Le 26 septembre 2006, l'IBPT a lancé une consultation publique au sujet des indicateurs de performance que les opérateurs puissants sur le marché sont tenus de publier régulièrement. Ces indicateurs ont uniquement trait aux marchés susmentionnés sur lesquels un opérateur est puissant selon l'analyse de marché de l'IBPT et sur lesquels cet opérateur est tenu de publier des indicateurs de performance.

Dans la consultation, le secteur a été invité à formuler pour chacune des parties ci-dessous une proposition d'indicateurs de performance pertinents et mesurables devant être publiés par des opérateurs PSM.

1. CS/CPS (marchés 1 et 2)
2. WLR (marchés 1 et 2)
3. Départ d'appel en téléphonie fixe (marché 8)
4. Terminaison d'appel en téléphonie fixe (marché 9)
5. Transit d'appel en téléphonie fixe (marché 10)
6. Accès dégroupé (marché 11)
7. Accès bitstream (marché 12)
8. Segments terminaux lignes louées (marché 13)

L'Institut a également demandé pour chacun des indicateurs proposés une définition claire de la manière dont les paramètres sont mesurés ainsi que la périodicité à laquelle ces indicateurs doivent être publiés.

Cette consultation a duré jusqu'au 24 novembre 2006. L'Institut a reçu des réponses de Belgacom, de la Plate-Forme et de Mobistar. Les réponses reçues sont résumées ci-dessous.

REMARQUES GENERALES

Belgacom estime que les KPI ne concernent que le régulateur étant donné qu'il s'agit d'un contrôle de l'exécution des obligations réglementaires. Une publication conférerait aux acteurs du marché une compétence qui ne leur revient pas. Selon Belgacom, les KPI relèvent du domaine contractuel.

Belgacom aimerait utiliser ses rapports existants. Les coûts d'adaptation des systèmes internes afin de prévoir d'autres rapports ne doivent pas être sous-estimés. Belgacom estime que cette obligation ne peut pas engendrer de coûts supplémentaires.

Belgacom souhaite aligner les indicateurs retail et wholesale là où c'est possible. À cet égard, Belgacom renvoie à la consultation relative aux KPI retail.

Belgacom propose de limiter à un minimum le nombre de paramètres et de s'appuyer le plus possible sur les dispositions légales et de choisir des paramètres qui soient mesurables, contrôlables et comparables.

Si l'IBPT souhaite publier certaines données, Belgacom estime qu'il doit s'agir de données agrégées afin de ne pas porter atteinte au caractère confidentiel. Belgacom propose une publication semestrielle des chiffres trimestriels de tous les opérateurs regroupés.

Belgacom demande que l'IBPT contrôle la faisabilité des KPI demandés auprès de Belgacom, avant de prendre une décision définitive à cet égard en tenant compte des règles de répartition des compétences en la matière.

Les opérateurs alternatifs font remarquer que l’obligation KPI aura un impact positif sur la performance opérationnelle de Belgacom, surtout si la comparaison avec les paramètres retail est faite.

Les opérateurs alternatifs soulignent qu’il est nécessaire de contrôler les KPI et de prendre des mesures correctives en cas de dérogation aux obligations SLA afin de garantir une bonne performance. Les réunions trilatérales actuelles sont un exemple de mesure corrective.

KPI PROVISIONING

Belgacom propose d’utiliser le délai de livraison moyen pour les installations, qui est défini comme le nombre de jours ouvrables à partir de l’envoi d’un ordre valable jusqu’à la mise en service de l’installation (le ‘done’). Un changement de la date d’installation ou un client absent peut injustement faire augmenter le délai moyen. En outre, le nombre d’ordres traités pendant la période d’observation considérée peut également être indiqué.

Les opérateurs alternatifs proposent les KPI suivants:

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.

Remarques spécifiques à BRIO

Belgacom n’estime pas judicieux ou faisable de définir des KPI pour le service CS et souhaite n’utiliser que les indicateurs existants pour les services CPS.

Remarques spécifiques à BRUO/BROBA

Les opérateurs alternatifs proposent de prendre comme référence les KPI provisioning et repair du régulateur français Arcep³ pour BRUO et BROBA, étant donné qu’ils sont complets et ont déjà prouvé qu’ils avaient un impact positif sur la compétitivité du marché français.

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.

Les indicateurs publiés d'octobre 2006 démontrent que France Telecom/Orange atteint son SLA provisioning. Ceci prouve que la publication des indicateurs pour le marché complet et une comparaison avec le retail constituent un bon stimulant pour un opérateur historique afin de fournir une bonne performance.

Remarques spécifiques aux lignes louées

Belgacom signale que des KPI pour la fourniture de lignes louées (marché 13) ne peuvent être utilisés que sur la ligne fournie globalement et non sur une partie du service fourni. Une distinction entre différents types de capacité est tout à fait judicieuse. Belgacom n'approuve pas l'insertion d'IC-links et de lignes backhaul dans le marché 13 et souhaite que l'IBPT considère ceux-ci comme une catégorie séparée.

KPI REPAIR

Belgacom propose d'utiliser le délai de réparation moyen pour les réparations, qui est défini comme le nombre d'heures entières à partir de la communication correcte d'un dérangement jusqu'à la clôture du « trouble ticket » après que le service ait été réparé et fonctionne normalement. Un client absent peut faire injustement augmenter le délai moyen. Une distinction entre une erreur Belgacom et une erreur OLO est parfois disponible. Une distinction entre des cas critiques et moins critiques est possible. En outre, le nombre de dérangements traités pendant la période d'observation considérée peut également être indiqué.

Les opérateurs alternatifs proposent les KPI suivants:

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

Remarques spécifiques à BRIO

Dans le cadre de BRIO, Belgacom publie déjà le taux de dérangement moyen sur son réseau (calculé pour chaque heure entre 6h et 22h) et cet indicateur donne selon Belgacom une indication suffisante de la qualité du réseau de Belgacom. Ce taux de dérangement moyen est défini comme le nombre d'appels non aboutis par rapport au nombre total de tentatives d'appels durant la période d'observation considérée.

Belgacom fait remarquer que les opérateurs peuvent mesurer eux-mêmes la qualité du réseau d'un autre opérateur grâce au service terminating. Belgacom propose d'effectuer des mesures symétriques et d'échanger les résultats vu que Belgacom dépend également de la qualité d'autres réseaux. Lors de l'établissement d'une communication collecting, il est en effet impossible du point de vue technique de ne mesurer la qualité que de la partie collecting. C'est éventuellement possible de manière indirecte via une communication de Belgacom à Belgacom avec le CS/CPS et une répartition de la charge statistique.

La Plate-forme souhaite maintenir les KPI de BRIO existants.

PROJET DE DÉCISION

DÉTERMINATION DES INDICATEURS DE PERFORMANCE A PUBLIER ET DE LA PERIODICITE DE LA PUBLICATION

Lors de la détermination des indicateurs de performance à publier, l'IBPT a tenu compte de la maturité des différents marchés et services pour lesquels l'obligation KPI a été imposée. Il ne serait pas équitable d'imposer pour les services comme CS/CPS où peu de problèmes surviennent au niveau opérationnel une liste d'indicateurs de performance aussi détaillée que pour les nouveaux produits et les offres de référence comme le WLR. La proportionnalité de chaque indicateur fixé a été examinée en détail en vue d'une simplification administrative.

Dans l'analyse de marché, l'IBPT a déjà cité que la publication des indicateurs de performance était un moyen de contrôle approprié pour vérifier la présence ou non de discrimination entre le partenaire wholesale et la propre section retail. Aussi, l'IBPT souhaite-t-il définir un certain nombre d'indicateurs de performance permettant de facilement comparer le service retail au service wholesale. A cet égard, l'on peut réutiliser la définition d'un certain nombre d'indicateurs retail qui, conformément au troisième alinéa de l'article 113 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, doivent être publiés par des fournisseurs de services de communications électroniques⁴. En outre, l'Institut a encore déterminé un certain nombre d'indicateurs supplémentaires afin de contrôler si les différents opérateurs wholesale étaient traités de la même manière.

Enfin, l'IBPT tient à souligner que la liste déterminée ci-après est régulièrement évaluée en interne et sera éventuellement adaptée selon les processus de prise de décision appropriés. Certains événements comme par exemple la forte dégradation des délais provisioning BRUO-BROBA au cours de l'été 2006 peuvent donner lieu à une révision des indicateurs de performance fixés ci-après, permettant ainsi de suivre en détail les problèmes opérationnels.

Les indicateurs de performance déterminés sont donnés ci-après par produit. La définition des indicateurs imposés figure à l'annexe 1.

WHOLESALE INTERCONNECTION SERVICES

Les indicateurs de performance sont déterminés ci-après pour les marchés pertinents suivants :

- CS/CPS (marchés 1 et 2)
- Départ d'appel en téléphonie fixe (marché 8)

⁴ Projet de décision du Conseil de l'IBPT concernant les indicateurs de qualité des services de communications électroniques, ainsi que le contenu, la forme et le mode de publication des informations publié sur le site Internet de l'IBPT le 26 juillet 2006.

- Terminaison d'appel en téléphonie fixe (marché 9)
- Transit d'appel en téléphonie fixe (marché 10)

Etant donné qu'il s'agit d'un marché mature ne connaissant que peu de problèmes opérationnels, l'IBPT estime qu'il est proportionnel de publier ces indicateurs trimestriellement afin de limiter la charge de travail du ou des opérateurs PSM.

En ce qui concerne le marché de la terminaison d'appel (9) sur le réseau de téléphonie fixe, l'analyse de marché de l'IBPT a démontré que tous les opérateurs actifs sur ce marché sont puissants. Belgacom a été obligée de publier des indicateurs en matière de qualité de service. Les autres opérateurs PSM peuvent également être invités à la demande de l'IBPT à fournir à l'Institut des indicateurs tenant compte du marché 9.

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

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.

Number of not wrongful trouble tickets interconnect services	number	8,9,10
Average failure percentage of network (6h-22h)	%	8,9,10
Collecting: to be defined (after Belgacom feasibility study)		

WHOLESALE LINE RENTAL

Les indicateurs de performance sont déterminés ci-après pour le marché pertinent suivant:

- WLR (marchés 1 et 2)

Etant donné qu'il s'agit d'un nouveau marché, où des problèmes éventuels peuvent survenir, l'IBPT estime qu'une publication mensuelle durant la phase de début est proportionnelle. Dès que les processus auront atteint une maturité suffisante et qu'il n'y aura plus que peu de problèmes opérationnels, l'Institut reverra sa décision à cet égard.

Vu que les délais SLA font une distinction entre le PSTN et l'ISDN, cette répartition est maintenue pour les KPI afin d'assurer le suivi des obligations SLA.

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

Les indicateurs de performance sont déterminés ci-après pour le marché pertinent suivant:

- Segments terminaux lignes louées (marché 13)

Etant donné qu'il s'agit d'un marché mature ne connaissant que peu de problèmes, l'IBPT estime qu'il est proportionnel de publier ces indicateurs trimestriellement afin de limiter la charge de travail du ou des opérateurs PSM.

L'IBPT tient avant tout à signaler que dans le cadre de la décision BRIO 2005 du 14 décembre 2004, Belgacom avait déjà une obligation de publication de statistiques half links et de lignes louées retail :

⁸ La proposition BROW de Belgacom prévoit que 95% des installations PSTN et 85% des installations ISDN doivent être livrées dans les 7 jours ouvrables. Ces pourcentages sont repris ici.

L'Institut estime qu'étant donné que le SLA retail et wholesale sont identiques, les dispositions actuelles doivent être suffisantes pour garantir la non-discrimination. Toutefois, pour renforcer cette garantie, l'Institut estime approprié de créer une obligation de rapportage à charge de Belgacom. L'IBPT demande à Belgacom de communiquer un rapport chaque trimestre sur les délais moyens en matière de fourniture et de réparation des lignes louées retail et des half links, afin de dépister les éventuels traitements discriminatoires. Lors de ces rapports, il y aura lieu de faire une distinction entre les connexions avec un bitstream inférieur, égal ou supérieur à 2 Mbit/s. Ensuite, la publication d'un résumé des résultats pourra être envisagée dans le cadre d'une obligation éventuelle de transparence après l'analyse des marchés pertinents.

Suite à cette obligation, l'Institut a reçu quelques fois les statistiques de lignes louées suivantes de Belgacom : 'average delivery time', 'number of installations', 'average repair time' et 'number of critical repair tickets'.

Suite à la décision d'analyse de marché du 17 janvier 2007 relative aux marchés de lignes louées, Belgacom doit élaborer une nouvelle offre de référence pour les lignes louées. Pour le moment, l'on ignore encore quel sera son contenu. Suite à cette nouvelle offre de référence, les indicateurs de performance ci-dessous peuvent encore être adaptés ou complétés afin d'assurer le suivi des différentes obligations SLA.

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	%

MODE DE PUBLICATION

En addendum au présent projet de décision, vous trouverez un fichier Excel sur base duquel les indicateurs de performance définis ci-dessus doivent être publiés sur une base mensuelle ou trimestrielle.

L'IBPT souhaite que le ou les opérateurs puissants sur le marché publient les indicateurs de performance sur une partie non sécurisée de leur propre site Internet comme c'est par exemple également le cas en Grande-Bretagne⁹ et en France¹⁰. Ces indicateurs peuvent ainsi être consultés plus facilement pour l'ensemble du secteur et les différents bénéficiaires peuvent facilement contrôler la non-discrimination.

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>

Ces statistiques doivent pouvoir être consultées sur le site Internet de Belgacom jusqu'à un an après leur publication, de sorte que les bénéficiaires puissent observer une évolution via la publication sur un an des performances successives.

La présente décision entre en vigueur le jour de sa publication. A partir du jour de la publication, l'opérateur PSM dispose d'un délai de trois mois pour développer le contrôle et le rapportage imposés et pour ensuite publier on line le délai fixé.

CONSULTATION RELATIVE AU PRESENT PROJET DE DÉCISION

Les réactions à ce projet de décision doivent être envoyées par voie électronique pour au plus tard le 31 mars 2007 à l'adresse e-mail suivante : reinhard.laroy@bipt.be.

Le document doit indiquer clairement ce qui est confidentiel.

VOIES DE RECOURS

Conformément à la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges, vous avez la possibilité d'interjeter appel de cette décision devant la cour d'appel de Bruxelles, Place Poelaert 1, B-1000 Bruxelles dans un délai de soixante jours à compter de la notification de celle-ci. L'appel est formé 1° par acte d'huissier de justice signifié à partie; 2° par requête déposée au greffe de la juridiction d'appel en autant d'exemplaires qu'il y a de parties en cause; 3° par lettre recommandée à la poste envoyée au greffe; 4° par conclusions à l'égard de toute partie présente ou représentée à la cause. Hormis les cas où il est formé par conclusions, l'acte d'appel contient, à peine de nullité, les indications de l'article 1057 du code judiciaire.

M. VAN BELLINGHEN
Membre du Conseil

G. DENEFF
Membre du Conseil

C. RUTTEN
Membre du Conseil

E. VAN HEESVELDE
Président du Conseil

ANNEXE 1 : DÉFINITIONS KPI

KPI PROVISIONING

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.