



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

Référence:

**DÉCISION DU CONSEIL DE L'IBPT
DU 23 MAI 2007
CONCERNANT
L'OBLIGATION DE PUBLICATION
D'INDICATEURS DE PERFORMANCE WHOLESALÉ
POUR BRUO ET BROBA**

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	3
REMARQUES GÉNÉRALES DANS LA CONSULTATION	3
Base juridique	3
LE NOUVEAU CADRE RÉGLEMENTAIRE	3
BROBA – ANCIEN CADRE RÉGLEMENTAIRE	4
BRUO – ANCIEN CADRE RÉGLEMENTAIRE	5
Fixation des indicateurs de performance à publier	5
PROPOSITION DE PROJET DE DÉCISION	6
RÉACTIONS À LA CONSULTATION	7
<i>La répartition</i>	7
<i>Provisioning KPI</i>	7
<i>KPI Repair</i>	8
RÉACTION DE L'IBPT	9
<i>La répartition</i>	9
<i>Méthodologie suivie lors de la fixation des KPI</i>	9
<i>Adaptations de la liste des KPI proposés</i>	9
LISTE DEFINITIVE DES KPI	10
Mode de Publication	11
DÉLAI DE PUBLICATION	11
PUBLICATION PUBLIQUE	11
IMPLÉMENTATION	11
Voies de recours	12
Annexe 1: Définitions KPI	13
KPI PROVISIONING	13
REPAIR KPI'S	14
Annexe 2 : Période d'implémentation	15

INTRODUCTION

L'objectif de ce projet de décision est de fixer un certain nombre d'indicateurs de performance (key performance indicators ou en abrégé kpi) pour les services wholesale BRUO & BROBA. Belgacom doit publier ces kpi sur une base régulière.

En préparation de la présente 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 des réponses de Belgacom, de la Plate-Forme et de Mobistar. Sur la base des réponses reçues à la consultation et de son propre point de vue, un projet de décision a été rédigé par l'Institut fixant la définition et les modalités des indicateurs de performance. Ce projet de décision a été soumis pour consultation au marché du 28 février au 31 mars 2007. L'Institut a reçu des réponses de Belgacom, de la Plate-Forme et de Colt.

Cette décision définitive contient la réaction de l'IBPT aux réactions à la consultation reçues et adapte, là où cela est nécessaire, le point de vue de l'Institut exposé dans le projet de décision.

REMARQUES GÉNÉRALES DANS LA CONSULTATION

4 paragraphes confidentiels

La Plate-Forme souligne l'importance de ces KPI pour les acteurs du marché afin de voir s'il n'y a pas de discrimination entre les services wholesale et les services retail de Belgacom. L'obligation de publication des KPI contribuera à une meilleure performance de l'opérateur historique.

De récentes expériences avec BRUO-BROBA en 2005-2006 ont démontré que le service wholesale n'était pas toujours stable et devait être suivi de près par le régulateur. Il est cependant tout aussi important que le régulateur suive ces indicateurs de près et prenne les mesures nécessaires si la situation s'aggrave. La Plate-Forme regrette que le projet de décision ne prévoise aucune mesure que l'IBPT puisse prendre en cas de diminution des performances par rapport aux normes standard ou aux performances retail.

Les opérateurs alternatifs tiennent à souligner que la publication de KPI et le respect de SLA sont deux aspects différents, vu que le respect des obligations SLA est toujours un contexte individuel entre Belgacom et chaque opérateur alternatif séparément, tandis que les KPI affichent une performance moyenne pour tout le marché et les offres de référence.

COLT tient à souligner qu'en ce qui concerne le service BRUO/BROBA, une publication mensuelle des KPI est nécessaire pour pouvoir intervenir rapidement lorsque des problèmes opérationnels surviennent.

BASE JURIDIQUE

LE NOUVEAU CADRE RÉGLEMENTAIRE

La décision définitive relative aux analyses des deux marchés large bande wholesale 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).

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 des indicateurs de qualité, comme discuté dans le document ERG "Appropriate Remedies in the ECNS regulator 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.

BROBA – ANCIEN CADRE RÉGLEMENTAIRE

Tant que l'analyse de marché de l'accès bitstream n'est pas terminée dans le nouveau cadre réglementaire, l'art. 6octies, 1°, de l'arrêté royal du 22 juin 1998 restera d'application, celui-ci stipule :

"Art. 6octies. Tout opérateur puissant sur le marché des réseaux de téléphonie publique fixe respectera les obligations suivantes à partir du 1er janvier 2001:

1° il répondra aux demandes d'accès au débit binaire dans des conditions transparentes, équitables et non discriminatoires et leur fournira les mêmes ressources qu'à lui-même ou à ses propres filiales, dans les mêmes conditions et délais. Les demandes ne peuvent être refusées que sur la base de critères objectifs concernant la faisabilité technique ou la nécessité de garantir l'intégrité du réseau; »

Les KPI contribuent à réaliser la transparence en donnant une image claire de la performance de Belgacom au niveau wholesale. La publication des KPI par Belgacom répond à l'une des obligations qui repose sur elle conformément à l'article 6octies, 1°.

La publication des indicateurs de performance a également été reprise comme une obligation dans les décisions relatives à l'offre de référence BROBA. Celle-ci a été introduite pour la première fois dans les décisions BROBA 2006 du 25 novembre 2005 à la demande des opérateurs alternatifs.

Les opérateurs déclarent ne pas avoir accès aux données publiques qui leur permettraient de surveiller ou de contester le respect des obligations BROBA par Belgacom, et demandent par conséquent que l'IBPT traite et publie ces données statistiques. (Par exemple: Certains opérateurs parlent même d'1/3 des lignes BROBA qui ne sont pas fournies conformément aux SLA). Les opérateurs déclarent que le respect des obligations est tout aussi important que la fixation de celles-ci.

L'Institut estime qu'en vue de la transparence ainsi que du contrôle du respect par Belgacom de l'article 6octies, 1°, de l'AR du 22 juin 1998¹, un suivi clair par l'IBPT des obligations découlant de BROBA 2006 via des indicateurs (KPI) et la publication de ceux-ci contribuent vraisemblablement à l'augmentation de la transparence et offre également la possibilité à Belgacom de démontrer au secteur qu'elle respecte ses obligations. L'IBPT dressera par conséquent une liste des KPI pouvant être déduits de BROBA et la soumettra à Belgacom et aux autres opérateurs lors du prochain groupe de travail de secteur.

Le dernier paragraphe est repris dans la décision BROBA 2007 du 29 novembre 2006 et cette décision renvoie également à la consultation concernant l'obligation de détermination d'indicateurs de performance.

¹ Belgacom estime que l'IBPT intervient contractuellement au moyen des KPI. L'IBPT le nie avec insistance: il est en effet tenu de vérifier si Belgacom respecte les conditions notamment reprises à l'art. 6octies, et les KPI sont un instrument approprié à cet effet.

Le 6 octobre 2006, l'IBPT a lancé une consultation sur son site Internet au sujet de la publication des KPI. L'IBPT dressera une liste des KPI de BROBA sur la base des résultats de cette consultation.

BRUO – ANCIEN CADRE REGLEMENTAIRE

Tant que l'analyse de marché de l'accès dégroupé n'est pas terminée dans le nouveau cadre réglementaire, il peut être renvoyé aux art. 4.2 et 4.3 du Règlement 2887/2000 pour l'offre de référence BRUO:

"2. L'autorité réglementaire nationale est habilitée à:

a) (...)

b) demander aux opérateurs notifiés de lui fournir des informations pertinentes pour la mise en oeuvre du présent règlement.

3. L'autorité réglementaire nationale peut intervenir, lorsque cela se justifie, de sa propre initiative pour assurer la non-discrimination, une concurrence équitable ainsi que l'efficacité économique et le plus grand bénéfice pour les utilisateurs. »

L'article 108bis de la loi du 21 mars 1991 y ajoute :

"3. L'Institut prend toutes les mesures nécessaires pour assurer une concurrence réelle sur le marché de l'accès dégroupé à la boucle locale. »

L'article 3.2 du Règlement impose également explicitement une obligation de transparence:

"2. À partir du 31 décembre 2000, les opérateurs notifiés accèdent à toute demande raisonnable des bénéficiaires visant à obtenir un accès dégroupé à la boucle locale et aux ressources connexes, à des conditions transparentes, équitables et non discriminatoires. Les demandes ne peuvent être rejetées que sur la base de critères objectifs afférents à la faisabilité technique ou à la nécessité de préserver l'intégrité du réseau. »

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 historique, il est important que la fourniture de ces services wholesale soit aussi efficace que la fourniture de services retail de cet opérateur. La publication d'indicateurs de performance est un moyen de contrôle approprié pour vérifier s'il n'y a pas de discrimination.

FIXATION DES INDICATEURS DE PERFORMANCE À PUBLIER

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 des services comme le CS/CPS où peu de problèmes surviennent au niveau opérationnel une liste d'indicateurs de performance aussi détaillée que pour de nouveaux produits comme le WLR ou des services nécessitant un suivi scrupuleux en raison de problèmes. La proportionnalité de chaque indicateur fixé a été examinée en détail en vue d'une simplification administrative.

En 2006, les services wholesale BRUO et BROBA ont posé de nombreux problèmes de provisioning. L'IBPT a reçu de la part de plusieurs opérateurs des plaintes selon lesquelles Belgacom installait leurs lignes BRUO et BROBA tardivement. Belgacom ne respecterait pas les délais de livraison fixés aux annexes G1 et G2 de BRUO et à l'annexe 5 de BROBA.

Début juillet 2006², l'IBPT a mis Belgacom en demeure en raison des livraisons tardives des raccordements BRUO et BROBA et du non-respect des délais SLA. Depuis lors, l'IBPT assure le suivi de la situation de provisioning à l'aide de réunions de suivi et d'un contrôle interne.

Dans le cadre de la décision BROBA2007³, l'IBPT a pris un certain nombre de mesures pour améliorer la situation. En assouplissant temporairement les délais de livraison, Belgacom dispose

² Communication du Conseil de l'IBPT du 11 juillet 2006 concernant les installations BRUO-BROBA

ainsi d'une marge de manœuvre suffisante pour améliorer ses processus et rattraper les niveaux SLA de BROBA2006 :

L'IBPT souligne que Belgacom doit prendre des mesures organisationnelles et structurelles afin d'évoluer le plus rapidement possible vers les timers actuellement prévus dans le BROBA 2006, et ceci le plus vite possible, c'est-à-dire pour le 1er janvier 2008, date d'entrée en vigueur du BROBA 2008.

Aussi est-il nécessaire de suivre en détail et régulièrement le service BRUO/BROBA par le biais d'une publication mensuelle des obligations KPI pour pouvoir intervenir rapidement si des problèmes opérationnels devaient survenir.

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. Ces coûts doivent être supportés par l'opérateur en raison de sa position dominante.

Enfin, l'IBPT tient à faire remarquer que la liste déterminée ci-après et la période de reporting sont régulièrement évaluées en interne et seront éventuellement adaptées selon les processus de prise de décision appropriés si les besoins du marché changent.

PROPOSITION DE PROJET DE DÉCISION

Les KPI provisioning & repair ci-dessous sont demandés par produit: BROBA ADSL with customer visit, BROBA ADSL without customer visit, BROBA SDSL, BRUO with customer visit et BRUO without customer visit. La définition des indicateurs imposés figure à l'annexe 1.

Provisioning Timers

Average Validation Timer (only for installations with customer visit)	working days
Average Installation Timer	working days
Number of working days until 95% 'done'	working days
Number of working days until 99% 'done'	working days
Number of installations/single line migrations	number
First time right	%
Apointment Kept	%

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	%

Pour les indicateurs de performance suivants, il n'y a pas lieu de faire de distinction par produit:

Provisioning Timers

Average SNA Provisioning Timer	working days
--------------------------------	--------------

³ Décision du Conseil de l'IBPT du 29 novembre 2006 concernant les aspects qualitatifs de l'offre de référence BROBA 2007

Repair Timers – Availability helpdesk

Average call duration wait LLU helpdesk	min
Percentage of helpdesk calls with wait duration higher than 15 min	%

RÉACTIONS À LA CONSULTATION

La répartition

1 paragraphe confidentiel

La Plate-Forme estime qu'une scission doit tout d'abord être opérée sur la base du produit et ensuite une scission sur la base d'une visite NTP pour que l'efficacité du nouveau processus NTP puisse être vérifiée.

Vu la grande différence existant entre le marché commercial et le marché résidentiel, Telenet propose d'également faire une distinction entre les deux marchés dans le reporting des KPI. La logique veut que les clients commerciaux soient beaucoup plus exigeants pour ce qui est du respect des délais de livraison et de réparation. Puisque Belgacom fera remarquer à juste titre qu'il est pour elle impossible de faire une telle distinction, on pourrait penser à un système où les opérateurs déclarent eux-mêmes de quel reporting leurs commandes doivent faire partie. On pourrait aussi éventuellement envisager un rapport par Bénéficiaire.

En ce qui concerne la réparation, la Plate-Forme et Telenet souhaitent scinder le SLA et l'ISLA car sinon, on ne peut pas se faire de bonne idée du KPI moyen.

Provisioning KPI

2 paragraphes confidentiels

Telenet fait remarquer que la majorité des KPI sont exprimés comme une valeur moyenne. Telenet l'approuverait si outre une valeur moyenne, Belgacom déclarait également quel pourcentage des lignes commandées a effectivement été livré conformément aux valeurs SLA. (par exemple, en plus de la communication du Average Validation Timer qui est exprimé par jour, il nous semble intéressant de savoir quel pourcentage des Validation Timers a effectivement été communiqué dans le délai SLA). La raison réside dans le fait que des livraisons qui ont été effectuées avant les délais prévus dans le SLA compenseraient des livraisons tardives d'une autre manière. Ainsi, on peut parfaitement avoir un délai de livraison moyen conforme au SLA alors qu'en réalité, la moitié des livraisons n'a pas été effectuée à temps.

La Plate-Forme souhaite ajouter les KPI Provisioning suivants:

- % orders validated out of SLA (l'OLO peut ensuite comparer son % SLA avec le marché)
- % orders done out of SLA (L'OLO peut ensuite comparer son % SLA avec le marché)
- % of hold messages (ainsi, l'importance des KPI « Appointment Kept » peut être estimée)
- average reject timer
- erroneous reject by Belgacom

En ce qui concerne le SNA Provisioning, la Plate-Forme propose d'ajouter des KPI supplémentaires:

- Number of working days until 95% done
- % out of SLA

En soi, Telenet estime qu'il est extrêmement important que le KPI « appointment kept » soit rapporté. Dans la pratique, Telenet constate cependant que Belgacom utilise assez facilement le message « client absent » pour pouvoir justifier qu'il a été réagi conformément au SLA. Telenet a abordé ce point avec Belgacom. Afin de réduire les chances que le client soit considéré comme absent, Telenet a proposé de reprendre une deuxième personne de contact dans la commande (un back-up). Belgacom ne l'a pas refusé, mais a toutefois fait savoir que normalement, l'appel d'un back-up n'était certainement pas prévu de manière standard dans les processus. Par conséquent, beaucoup dépendra du technicien en question.

Telenet demande une définition claire du « wrongful Trouble Ticket ». Dans la pratique, il n'est pas toujours aussi simple de délimiter clairement « wrongful » et « not wrongful requests » (par exemple une demande d'informations comme « la ligne est-elle synchro ? » est également qualifié de « wrongful request » alors que jusqu'il y a peu, les bénéficiaires ne pouvaient obtenir ce type d'informations qu'en passant par Belgacom).

L'Average call duration wait LLU helpdesk (dans le chapitre Repair) devrait, selon Telenet, également avoir un équivalent dans le chapitre Provisioning. En effet, il s'agit du délai entre le traitement d'un problème au LLU helpdesk et la réception d'une réponse (soit par e-mail, soit par téléphone).

Telenet souhaiterait proposer de faire rapporter les indicateurs supplémentaires suivants:

- « Downtime mesuré pendant la migration ». Cet indicateur de performance indique si Belgacom respecte le downtime maximal de 60 minutes lors de migrations (voir l'avis de l'IBPT du 9 décembre 2002). Concrètement, le pourcentage de migrations respectant la règle des 60 minutes devrait faire l'objet d'un rapport.
- D'autres conversions comme « Provide-Change-Owner », « Provide-convert », « VP capacity orders », « VC modifs »
- Le pourcentage d'installations fournies à la « Service Required date ». Il arrive en effet régulièrement qu'un bénéficiaire commande une ligne qui ne puisse par exemple être livrée que dans un délai de 2 mois (l'offre BROBA permet de commander 3 mois à l'avance). Lorsque Belgacom ne respecte pas cette Service Required date et applique le délai BROBA normal, cela cause des problèmes pour le client final puisque l'installation du côté du client n'est pas du tout terminée.
- Pourcentage de « wrongful rejects » (ce sont des cas dans lesquels des commandes sont refusées à tort). Dans ce cas, un bénéficiaire est dans la pratique obligé de passer une toute nouvelle commande et Belgacom applique de nouveau le délai normal à partir de la commande renouvelée et ce alors que le délai devrait en réalité courir à partir du moment où la première commande refusée à tort est passée.
- Le pourcentage de demandes d'installation avec un message « DSLAM FULL ». Il s'agit de la situation où un Bénéficiaire reçoit le message qu'il n'y a plus de capacité DSLAM disponible (souvent SDSL) et qu'une extension du DSLAM est nécessaire. Les KPI devraient déclarer dans quelle mesure les obligations en matière de positions garanties sont effectivement respectées et en cas d'éventuelle extension du DSLAM, combien de temps le Bénéficiaire doit l'attendre.

KPI Repair

2 paragraphes confidentiels

La Plate-Forme souhaite ajouter les KPI suivants:

- % Repair TT out of SLA (l'OLO peut alors comparer son % SLA avec le marché)
- % of calls abandoned

En ce qui concerne le availability helpdesk, la Plate-Forme propose d'adapter la granularité du KPI « Average call duration wait LLU helpdesk »: *“Percentage of helpdesk calls with wait duration less than 5 min Percentage of helpdesk calls with wait duration between 5 min and 10 min Percentage of helpdesk calls with wait duration higher than 5 min”*

RÉACTION DE L'IBPT

La répartition

Dans ses options politiques, l'Institut a toujours eu pour objectif que les clients retail et commerciaux bénéficient d'un aussi bon service. Aussi, effectuer une telle scission ne semble pas logique pour l'Institut.

En ce qui concerne la répartition SLA/ISLA pour les réparations, l'Institut estime cependant qu'une scission peut fournir des informations intéressantes. Pour des raisons de simplification administrative, l'Institut limitera cependant les ISLA repair KPI aux « average time to repair » et au « % out of SLA ».

Méthodologie suivie lors de la fixation des KPI

Lors de la fixation des indicateurs, l'Institut a étudié quels étaient ceux qui étaient purement nécessaires.

L'Institut estime qu'il ne doit pas exister de lien direct entre la liste des KPI et les obligations SLA. Un KPI doit avoir pour principal objectif de vérifier s'il n'existe pas de discrimination entre le retail et le wholesale ou entre les opérateurs wholesale entre eux.

Un KPI peut en outre également contrôler certains problèmes dans le fonctionnement opérationnel. Les indicateurs customer absent, appointment kept ou helpdesk availability l'illustrent bien étant donné qu'ils ont souvent été abordés lors des réunions de suivi et étaient susceptibles d'amélioration selon certains acteurs du marché.

L'Institut a cependant eu pour objectif d'utiliser les indicateurs SLA existants en tant que KPI là où c'était possible parce que Belgacom doit de toute manière contrôler ces paramètres SLA au niveau interne pour sa propre utilisation. Aussi, pour la définition des KPI liés à un SLA, la définition déjà existante du délai SLA peut être utilisée.

En outre, il y a encore pas mal d'indicateurs intéressants à ajouter à la liste comme un certain nombre de répondants le montrent clairement, mais l'Institut ne le fait pas pour le moment pour des raisons de simplification administrative. L'Institut peut en outre toujours réclamer ces informations en plus à Belgacom lorsqu'un bénéficiaire signale des problèmes concrets à l'Institut. Si la situation est suffisamment grave, l'Institut peut à ce moment toujours procéder à une révision de cette liste KPI et ajouter des indicateurs supplémentaires à cette liste.

Adaptations de la liste des KPI proposés

L'Institut est d'accord avec la Plate-Forme et ajoute un indicateur « % out of SLA » à la liste pour la validation, le provisioning & repair. Belgacom estime que cela n'apporte rien de nouveau par rapport au « timer to repair/install x% », mais l'IBPT n'est pas d'accord. Le « % out of SLA » donne une indication du respect de l'obligation SLA, alors que le « timer to repair/install x% » est un bon indicateur du délai de livraison des pires scénarios.

Belgacom a proposé d'ajouter « customer absent » à la liste afin que le nombre de clients absents lors de la visite d'un technicien soit également connu du public. En soi, l'IBPT est d'accord de reprendre ce paramètre dans la liste et veut ainsi encourager le secteur à réduire ce pourcentage parce que cela profite à chaque acteur du marché, car la main d'œuvre technique est alors employée plus efficacement.

Le délai SNA moyen a été supprimé de la liste parce que dans la pratique celui-ci dépend trop du moment auquel un SNA est détecté. Excentrer ne permettrait pas au KPI de donner une bonne indication de la durée du délai de livraison d'un SNA.

En ce qui concerne le délai nécessaire pour régler un certain pourcentage de trouble tickets, l'IBPT a adapté ses pourcentages originaux afin de les aligner sur les pourcentages prévus dans le SLA de sorte que l'indicateur soit pertinent.

LISTE DEFINITIVE DES KPI

Les KPI provisioning & repair ci-dessous sont demandés par produit: BROBA ADSL with voice, BROBA ADSL without voice, BRUO raw copper, BRUO shared pair. Une sous-répartition avec ou sans visite NTP, peut être effectuée par la suite si le nouveau processus « customer visit » est utilisé dans la pratique. Il s'agit ici à chaque fois d'un chiffre global pour tout le marché.

Provisioning Timers

Average Validation Timer	working days
% Validations out of SLA	%
Average Installation Timer	working days
Number of working days until 95% 'done'	working days
Number of working days until 99% 'done'	working days
% Installations out of SLA	%
Number of installations/single line migrations	number
First time right	%
Appointment Kept	%
Customer absent	%

Basic SLA Repair Timers

Average time to repair	working hours
% trouble tickets out of SLA	%
Time to repair 90% of cases	working hours
Time to repair 95% of cases	working hours
Percentage of not wrongful trouble tickets	%

ISLA Repair Timers

Average time to repair	working hours
% trouble tickets out of SLA	%

Pour les indicateurs de performance suivants, il n'y a pas lieu de faire de distinction par produit:

Repair Timers – Availability helpdesk

Average call duration wait LLU helpdesk	min
Percentage of helpdesk calls with wait duration higher than 15 min	%

La définition des indicateurs imposés figure à l'annexe 1.

MODE DE PUBLICATION

DÉLAI DE PUBLICATION

En addendum à la présente décision, vous trouverez un fichier Excel sur base duquel les indicateurs de performance définis doivent être publiés sur une base mensuelle.

Belgacom doit publier les statistiques sur le mois précédent dans un délai d'un mois. L'Institut estime qu'un délai d'un mois est raisonnable pour collecter les données, les contrôler et les publier.

Il est important de se faire suffisamment vite une idée des performances. Si les KPI affichent une mauvaise performance, des actions peuvent être entreprises dans un délai acceptable par l'Institut.

PUBLICATION PUBLIQUE

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-Bretagne⁴ et en France⁵. Ces indicateurs peuvent ainsi être consultés plus facilement pour l'ensemble du secteur et les différents bénéficiaires peuvent facilement contrôler la non-discrimination.

La publication des indicateurs de performance pour les opérateurs alternatifs et également pour tous les intéressés est, selon l'Institut, un incitant supplémentaire pour atteindre une bonne performance. En outre, en cas de problèmes avec la livraison de la end-user line en raison d'un trop long délai de livraison chez l'opérateur PSM, un opérateur alternatif peut renvoyer ses utilisateurs finals vers ces indicateurs afin de le démontrer. L'Institut trouve donc ces données pertinentes pour les utilisateurs finals.

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 voir une évolution basée sur une publication de performance de déploiement d'une durée d'un an.

IMPLÉMENTATION

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.

L'Institut souhaite donner à Belgacom un délai d'au moins trois mois à partir du jour de la publication pour l'élaboration du contrôle et du reporting imposés ci-dessus et ensuite pour la publication en ligne dans le délai fixé. Aussi, l'Institut estime-t-il raisonnable de réclamer les données pour le mois de septembre 2007 pour les indicateurs déjà existants et les indicateurs pour lesquels des obligations SLA existent. Les premiers KPI BRUO-BROBA doivent ensuite être publiés au plus tard à la fin du mois d'octobre 2007.

████████████████████. S'il s'agit d'un paramètre pour lequel aucune obligation SLA n'existe, l'IBPT ne peut pas partir du principe que Belgacom suit ce paramètre et l'a à sa disposition et il ne serait donc pas équitable de l'implémenter dans un court délai de 3 mois; pour ces KPI, Belgacom a par conséquent jusqu'à 6 mois après la décision du Conseil de l'IBPT pour reprendre ces indicateurs dans sa publication trimestrielle. Les KPI mentionnés dans l'annexe 2 devront être publiés d'ici la fin du mois de janvier 2008 et portent donc sur le mois de décembre 2007.

⁴

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

⁵ <http://www.francetelecom.com/fr/groupe/initiatives/savoirplus/documentation/offres/index.html#N10AA5>

VOIES DE RECOURS

Conformément à la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003, vous disposez de la possibilité d'interjeter appel à l'encontre de cette décision, devant la Cour d'appel de Bruxelles, 1, Place Poelaert, B-1000 Bruxelles, endéans les soixante jours après sa notification. L'appel peut être 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 mentions de l'article 1057 du code judiciaire.

Michel Van Bellinghen
Membre du Conseil

Georges Denef
Membre du Conseil

Catherine Rutten
Membre du Conseil

Eric 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	0,037382761
1	8646	10324	23,0%
...			
7	1236	40406	90,0%
8	1016	41422	92,3%
9	726	42148	93,9%
10	552	42700	95,1%

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%

% Validations/Installations out of SLA

% of validations/installations that respect the SLA timers

Number of installations/single line migrations

Number of installations and single line migrations delivered during the reporting period

First time right

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

Appointment Kept

% of installations with a respect of due date (i.e. committed appointment date given with validation message). This is applicable on all orders with a committed delivery date within the reporting period.

Customer absent

% of installations where customer wasn't present when technician arrived at end-user's premises to install the end-user line.

REPAIR KPI'S

Average time to repair

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

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 90% 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%
11	29	440	90,3%

% trouble tickets out of SLA

% of trouble tickets that wasn't solved within the SLA timers

Percentage of not wrongful trouble tickets

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

Average call duration wait LLU helpdesk

Average waiting time for all calls made to the LLU helpdesk during the reporting period

Percentage of helpdesk calls with wait duration higher than 15 min

Percentage of all calls made to LLU helpdesk with a wait duration higher than 15 minutes in comparison with all calls made to LLU helpdesk during the reporting period

ANNEXE 2 : PÉRIODE D'IMPLÉMENTATION

Pour les KPI ci-dessous, Belgacom reçoit une période d'implémentation de 6 mois:

Provisioning KPI's

- First time right

Repair KPI's

- Time to repair x% of cases
- Average call duration wait LLU helpdesk
- Percentage of helpdesk calls with wait duration higher than 15 min