



**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN EN
TELECOMMUNICATIE**

**BESLUIT VAN DE RAAD VAN HET BIPT
VAN 23 MEI 2007 MET BETREKKING TOT
DE VERPLICHTING TOT PUBLICATIE VAN
WHOLESALE PERFORMANTIE-INDICATOREN
VOOR BRUO EN BROBA**

Inhoudsopgave

Inleiding	3
ALGEMENE OPMERKINGEN IN DE CONSULTATIE.....	3
Rechtsbasis	3
HET NIEUW REGELGEVEND KADER.....	3
BROBA – OUD REGELGEVEND KADER.....	4
BRUO – OUD REGELGEVEND KADER	5
Vastleggen van de te publiceren performantie-indicatoren.....	6
VOORSTEL ONTWERPBESLUIT	7
REACTIES CONSULTATIE	7
<i>De opdeling.....</i>	7
<i>Provisioning KPI's.....</i>	8
<i>Repair KPI's.....</i>	9
REACTIE BIPT	10
<i>De opdeling.....</i>	10
<i>Methodologie gevolgd bij het vastleggen van de KPIs</i>	10
<i>Aanpassingen aan de lijst met voorgestelde KPIs.....</i>	10
DEFINITIEVE LIJST KPI'S	11
Manier van Publicatie	12
PUBLICATIETERMIJN.....	12
PUBLIEKE PUBLICATIE.....	12
IMPLEMENTATIE	12
Beroepsmogelijkheden	13
Bijlage 1: KPI Definities.....	14
PROVISIONING KPI'S.....	14
REPAIR KPI'S.....	15
Bijlage 2: Implementatieperiode	16

INLEIDING

Dit ontwerpbesluit wil een aantal performantie-indicatoren (key performance indicatoren of kortweg kpi's) vastleggen voor de BRUO & BROBA wholesale diensten. Belgacom moet deze kpi's op regelmatige basis publiceren.

Ter voorbereiding van dit besluit 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. Op basis van de binnengekomen antwoorden op de consultatie en haar eigen visie werd door het Instituut een ontwerpbesluit opgesteld dat de definitie en de modaliteiten van de performantie-indicatoren vastlegt. Dit ontwerpbesluit werd van 28 februari tot en met 31 maart 2007 ter consultatie aan de markt voorgelegd. Het Instituut ontving antwoorden van Belgacom, het Platform en Colt.

Dit definitieve besluit bevat de reactie van het BIPT op de binnengekomen consultatiereacties en past waar nodig de mening van het Instituut uitgezet in het ontwerpbesluit aan.

ALGEMENE OPMERKINGEN IN DE CONSULTATIE

4 confidentiële paragrafen

Het Platform benadrukt belang van deze KPI's voor marktspelers om te zien of er geen discriminatie bestaat tussen Belgacom wholesalediensten en Belgacom retail. De KPI publicatieverplichting zal bijdragen tot een betere performantie van de historische operator.

Recente ervaringen met BRUO-BROBA in 2005-2006 hebben aangetoond dat wholesale dienstverlening niet altijd stabiel is en van nabij gevolgd moet worden door de regulator. Het is echter even belangrijk dat de regulator deze indicatoren van dichtbij volgt en de nodige maatregelen neemt indien de situatie escaleert. Het Platform betreurt dat er dan ook geen maatregelen opgenomen zijn in ontwerpbesluit die BIPT kan nemen indien performantie zakt in vergelijking met standaardwaarden of retailperformantie.

De alternatieve operatoren willen benadrukken dat de publicatie van KPI's en het naleven van SLA's twee verschillende aspecten zijn, aangezien het respecteren van de SLA verplichtingen steeds een individuele context is tussen Belgacom en elke alternatieve operator afzonderlijk, terwijl KPI's een gemiddelde performantie voor de hele markt en de referentieaanbiedingen toont.

COLT wil benadrukken dat voor de BRUO/BROBA dienstverlening een maandelijkse publicatie van de KPI's nodig is om snel te kunnen ingrijpen indien er operationele problemen opduiken.

RECHTSBASIS

HET NIEUW REGELGEVEND KADER

Het definitieve besluit omtrent de marktanalyses van de twee wholesale breedbandmarkten 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)

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 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.

BROBA – OUD REGELGEVEND KADER

Zolang de marktanalyse voor bitstreamtoegang in het nieuwe reglementair kader niet afgerond is, blijft art. 60c, 1°, van het koninklijk besluit van 22 juni 1998 van toepassing, dat bepaalt :

"Art. 60c. Elke operator met een sterke positie op de markt voor vaste openbare telefoonnetwerken voldoet vanaf 1 januari 2001 aan de volgende verplichtingen :

1° hij komt tegemoet aan redelijke verzoeken om toegang tot binair debiet onder transparante, billijke en niet-discriminerende voorwaarden en levert hen onder dezelfde voorwaarden en binnen dezelfde termijnen dezelfde voorzieningen als die welke hij aan zichzelf of zijn geassocieerde ondernemingen levert. Verzoeken mogen enkel geweigerd worden op basis van objectieve criteria met betrekking tot technische haalbaarheid of de noodzaak om de netwerkintegriteit te waarborgen;"

KPI's dragen bij tot het verwezenlijken van transparantie doordat zij een duidelijk beeld geven van de performantie van Belgacom op wholesaleniveau. Doordat Belgacom KPI's publiceert komt het tegemoet aan een van de verplichtingen die krachtens artikel 60c, 1°, op haar rusten.

De publicatie van performantie-indicatoren werd tevens opgenomen als een verplichting in de beslissingen omtrent de BROBA referentieaanbieding. Dit werd voor het eerst ingevoerd in de BROBA 2006 beslissingen van 25 november 2005 op vraag van de alternatieve operatoren:

De operatoren stellen dat zij geen toegang hebben tot de publieke gegevens die hen staat zou stellen de eerbiediging door Belgacom van de BROBA verplichtingen te monitoren of te challengen, en vragen derhalve dat het BIPT dergelijke statistische gegevens zouden verwerken en publiceren. (bijvoorbeeld: Sommige operatoren spreken zelfs van 1/3 van de BROBA lijnen die niet opgeleverd worden conform de

SLA's.) De operatoren stellen dat het naleven van de verplichtingen even belangrijk is als het vastleggen van deze verplichtingen.

Het Instituut meent dat met het oog op transparantie alsook voor de controle op de naleving door Belgacom van artikel 6octies, 1°, van het KB van 22.6.1998¹, een duidelijke opvolging van de verplichtingen door het BIPT die volgen uit BROBA 2006 via indicatoren (KPI's) en de publicatie ervan wellicht bijdraagt tot het vergroten van de transparantie en tevens aan Belgacom de gelegenheid biedt om ten opzichte van de sector aan te tonen dat zij haar verplichtingen nakomt. Het BIPT zal derhalve een lijst opstellen van KPI's die af te leiden zijn uit BROBA en deze op de eerstvolgende sectorwerkgroep voorleggen aan Belgacom en de andere operatoren.

De laatste paragraaf wordt hernomen in het BROBA 2007 besluit van 29 november 2006 en in dit besluit wordt tevens verwezen werd naar de consultatie inzake de verplichting tot vastleggen van performantie-indicatoren:

Het BIPT heeft op 6 oktober 2006 een consultatie gelanceerd op haar website over de publicatie van KPI's. Op basis van de resultaten van deze consultatie zal het BIPT een lijst opstellen van BROBA KPI's.

BRUO – OUD REGELGEVEND KADER

Zolang de marktanalyse voor ontbundelde toegang in het nieuwe reglementair kader niet afgerond is, kan voor het BRUO referentieaanbod verwezen worden naar art. 4.2 en 4.3 van de Verordening 2887/2000:

"2. De nationale regelgevende instantie kan:

a) (...)

b) van de aangemelde exploitanten relevante informatie voor de uitvoering van deze verordening verlangen.

3. De nationale regelgevende instantie kan, indien dit gerechtvaardigd is, op eigen initiatief optreden om non-discriminatie, eerlijke concurrentie, economische doeltreffendheid en een maximaal nut voor de gebruikers te waarborgen."

Artikel 108bis van de wet van 21.3.1991 voegt daar aan toe :

"3. Het Instituut neemt alle nodige maatregelen om een werkzame mededinging op de markt voor ontbundelde toegang tot het aansluitnet te verzekeren."

Ook legt artikel 3.2 van de Verordening expliciet een transparantieverplichting op :

"2. Per 31 december 2000 willigen de aangemelde exploitanten elk redelijk verzoek van een ontvanger om ontbundelde toegang tot hun aansluitnetwerk en bijhorende faciliteiten in, onder transparante, billijke en niet-discriminerende voorwaarden. Een verzoek kan alleen worden afgewezen op grond van objectieve criteria die betrekking hebben op de technische haalbaarheid of de noodzaak om de integriteit van het netwerk te handhaven."

¹ Belgacom meent dat het BIPT zich in het contractuele mengt middels de KPI's. Het BIPT ontkent dat met klem : het BIPT moet immers nagaan of Belgacom de voorwaarden van o.m. art. 6octies naleeft, en daartoe zijn de KPI's een geschikt instrument.

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 historische operator worden geleverd, is het belangrijk dat deze wholesalediensten even efficiënt aangeboden worden als de retaildienstverlening van deze operator. De publicatie van performantie-indicatoren is een geschikt controlemiddel om te verifiëren of er geen discriminatie plaatsvindt.

VASTLEGGEN VAN DE TE PUBLICEREN PERFORMANTIE-INDICATOREN

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 zoals WLR of diensten waarbij een nauwgezette opvolging als gevolg van problemen nodig is. De proportionaliteit van elke vastgelegde indicator werd grondig onderzocht met het oog op administratieve vereenvoudiging.

Gedurende 2006 zijn er heel wat provisioning problemen geweest bij de BRUO en BROBA wholesalediensten. Het BIPT ontving klachten van verschillende operatoren dat Belgacom hun BRUO en BROBA lijnen laattijdig installeert. Belgacom zou zich niet houden aan de oplevertermijnen vastgelegd in de bijlagen G1 en G2 van BRUO en bijlage 5 van BROBA

Begin juli 2006² heeft het BIPT Belgacom in gebreke gesteld omwille van de late leveringen van BRUO en BROBA aansluitingen en het niet naleven van de SLA timers. Sindsdien volgt het BIPT de provisioning situatie op aan de hand van opvolgingsvergaderingen en een interne monitoring.

Als onderdeel van de BROBA2007 beslissing³ heeft het BIPT een aantal maatregelen genomen om de situatie te verbeteren. Door een tijdelijke versoepeling van de opleveringstermijnen, krijgt Belgacom de nodige ademruimte om haar processen te verbeteren en terug de SLA niveaus van BROBA2006 te halen:

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.

Het is dan ook noodzakelijk dat de BRUO/BROBA dienstverlening gedetailleerd en regelmatig opgevolgd wordt via een maandelijks publicatie van de KPI verplichtingen om snel te kunnen ingrijpen indien er operationele problemen opduiken.

De verplichting om de indicatoren inzake dienstkwaliteit te publiceren brengt voor de operator met een sterke positie op de markt 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. Deze kosten moeten door de operator gedragen worden als gevolg van zijn dominante positie.

² Mededeling van de Raad van het BIPT van 11 juli 2006 met betrekking tot BRUO-BROBA installaties

³ Besluit van de Raad van het BIPT van 29 november 2006 betreffende de kwalitatieve aspecten van het BROBA 2007 referentieaanbod

Ten slotte, wil het BIPT opmerken dat de hieronder vastgelegde lijst en de rapporteringsperiode op geregelde tijdstippen intern geëvalueerd en eventueel bijgesteld zal worden volgens de geëigende besluitvormingsprocessen indien de noden van de markt veranderen.

VOORSTEL ONTWERPBESLUIT

Onderstaande provisioning & repair KPI's worden per product gevraagd: BROBA ADSL with customer visit, BROBA ADSL without customer visit, BROBA SDSL, BRUO with customer visit en BRUO without customer visit. De definitie van de opgelegde indicatoren is terug te vinden in bijlage 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	%

Voor de volgende performantie-indicatoren moet er geen onderscheid gemaakt worden per product:

Provisioning Timers

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

Repair Timers – Availability helpdesk

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

REACTIES CONSULTATIE

De opdeling

1 **confidentiële paragraaf**

Het Platform vindt dat er primair een splitsing op basis van product moet gebeuren en dan verder een opsplitsing op basis van NTP visit zodat efficiëntie van nieuwe NTP proces kan nagegaan worden.

Gelet op het grote verschil tussen de business markt en de residentiële markt stelt Telenet voor dat ook in de rapportering van de KPI's een onderscheid zou worden gemaakt tussen beide markten. De logica zit in het feit dat business klanten veel veeleisender zijn op het vlak van de correcte naleving van de opleverings- en hersteltermijnen. Daar Belgacom terecht zal opmerken dat het voor haar onmogelijk is een dergelijk onderscheid te maken zou er kunnen worden gedacht aan een systeem waarbij de operatoren zelf aangeven onder welke rapportering haar bestellingen dienen te vallen. Er zou eventueel ook kunnen gedacht worden aan een rapportering per Begunstigde.

Wat betreft repair willen het Platform en Telenet een opsplitsing tussen SLA en ISLA omdat er anders geen goed zicht is op de gemiddelde KPI.

Provisioning KPI's

2 confidentiële paragrafen

Telenet merkt op dat het merendeel van de KPI's worden uitgedrukt als zijnde een gemiddelde waarde. Telenet zou er voorstander van zijn indien naast een gemiddelde waarde Belgacom eveneens aangeeft welk percentage van de bestelde lijnen effectief conform de SLA waarden werden opgeleverd. (bv. naast het geven van de Average Validation Timer die uitgedrukt wordt per dag, lijkt het ons interessant te weten welk percentage van de Validation Timers effectief binnen de SLA timer werden gegeven). De reden hiervoor ligt in het feit dat opleveringen die eerder gebeurden dan hetgeen in de SLA wordt voorzien anders vertraagde opleveringen zouden compenseren. Zo kan men perfect een gemiddelde opleveringstermijn hebben die conform is met SLA terwijl in realiteit de helft van de opleveringen niet op tijd werden uitgevoerd.

Het Platform wil volgende Provisioning KPI's toevoegen:

- % orders validated out of SLA (de OLO kan dan zijn SLA% vergelijken met de markt)
- % orders done out of SLA (de OLO kan dan zijn SLA% vergelijken met de markt)
- % of hold messages (zo kan het belang van de KPI "Appointment Kept" ingeschat worden)
- average reject timer
- erroneous reject by Belgacom

Wat betreft SNA Provisioning stelt het Platform voor om bijkomende KPI's toe te voegen:

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

In se acht Telenet het uiterst belangrijk dat de 'appointment kept' KPI wordt gerapporteerd. In de praktijk stelt Telenet echter vast dat Belgacom vrij gemakkelijk gebruik maakt van de boodschap 'client absent' om de te kunnen verantwoorden dat er conform de SLA werd gereageerd. Telenet heeft dit punt met Belgacom aangekaart. Om de kans te verminderen dat de klant als afwezig zou worden gepercipieerd heeft Telenet voorgesteld een tweede contactpersoon op te nemen in de bestelling (een back-up). Belgacom heeft dit niet geweigerd maar heeft wel te kennen gegeven dat het bellen van een back-up sterk niet standaard in de processen werd voorzien. Derhalve zal veel afhangen van de technicus in kwestie.

Telenet vraagt een duidelijke definitie van 'wrongful Trouble Ticket'. In praktijk is het niet altijd even eenvoudig een duidelijke scheidingslijn te trekken tussen 'wrongful' en 'not wrongful requests' (bv. een vraag voor informatie bv. is er synchro op de lijn ? wordt eveneens als een wrongful request gekwalificeerd terwijl tot voor kort de begunstigten dergelijke informatie enkel via Belgacom konden verkrijgen).

Average call duration wait LLU helpdesk (onder het hoofdstuk Repair) zou volgens Telenet eveneens een equivalent moeten hebben onder het hoofdstuk Provisioning. Inderdaad het gaat dan om de tijd tussen het aankomen van een probleem bij LLU en het ontvangen van een antwoord (hetzij per e-mail ,hetzij per telefoon)

Telenet zou willen voorstellen om volgende extra indicatoren te laten rapporteren:

- 'Gemeten downtime tijdens migratie'. Deze performantie-indicator geeft weer of Belgacom de maximale downtime van 60 minuten respecteert bij migraties (Cf. het advies van het BIPT dd. 9 december 2002). Concreet zou er moeten gerapporteerd worden welk percentage van de migraties er de 60 minuten regel respecteert.
- Andere omzettingen zoals ' Provide-Change-Owner', 'Provide-convert', 'VP capacity orders', 'VC modifs'
- Percentage installaties opgeleverd op de 'Service Required date'. Het gebeurt immers regelmatig dat een Begunstigde een lijn bestelt die pas binnen bijvoorbeeld 2 maanden mag opgeleverd worden (BROBA aanbod laat toe 3 maanden op voorhand te bestellen). In de mate dat Belgacom deze Service Required date niet naleeft en de normale BROBA timer hanteert levert dit problemen op voor de eindklant daar de installatie langs de klantzijde nog helemaal niet klaar is.
- Percentage 'wrongful rejects' (dit zijn gevallen waarin bestellingen onterecht worden geweigerd). In praktijk is een Begunstigde in dergelijk geval verplicht een volledig nieuwe bestelling te plaatsen en hanteert Belgacom opnieuw de normale timer vanaf de hernieuwde bestelling dit terwijl de timer eigenlijk zou moeten lopen vanaf het plaatsen van de eerste ten oprechte geweigerde bestelling.
- Percentage installatieaanvragen met een 'DSLAM FULL' bericht. Het gaat om de situatie waarbij een Begunstigde de boodschap krijgt dat er geen DSLAM capaciteit (vaak SDSL) meer beschikbaar is en dat een uitbreiding van de DSLAM nodig is. De KPI's zouden moeten aangeven in welke mate de verplichtingen inzake gegarandeerde posities effectief wordt nageleefd en bij een eventuele uitbreiding van de DSLAM hoelang de Begunstigde hierop dient te wachten.

Repair KPI's

2 confidentiële paragrafen

Het Platform wil volgende KPI's toevoegen:

- % Repair TT out of SLA (de OLO kan dan zijn SLA% vergelijken met de markt)
- % of calls abandoned

Wat betreft availability helpdesk, stelt het Platform voor om de granulariteit van de KPI 'Average call duration wait LLU helpdesk' aan te passen: "*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*"

REACTIE BIPT

De opdeling

Het Instituut heeft er in haar beleidsopties steeds naar gestreefd dat retail en businessklanten een even goede service krijgen. Een dergelijke opsplitsing dan wel maken in de KPI's lijkt het Instituut dan ook niet logisch.

Wat betreft de opdeling SLA/ISLA voor repair is het Instituut wel van mening dat een opsplitsing interessante informatie kan opleveren. Omwille van administratieve vereenvoudiging zal het Instituut echter de ISLA repair KPI's beperken tot 'average time to repair' en '% out of SLA'.

Methodologie gevolgd bij het vastleggen van de KPIs

Het Instituut heeft bij het vastleggen van de indicatoren een afweging gemaakt van welke indicatoren puur noodzakelijk waren.

Het Instituut is van mening dat er geen directe link hoeft te bestaan tussen de lijst met KPI's en de SLA-verplichtingen. Een KPI moet als belangrijkste doel checken of er geen discriminatie bestaat tussen retail en wholesale of tussen de wholesale-operatoren onderling.

Een KPI kan daarnaast ook bepaalde knelpunten in de operationele werking monitoren. De indicatoren customer absent, appointment kept of helpdesk availability zijn daar goede voorbeelden van aangezien die vaak ter sprake kwamen in de opvolgingsvergaderingen en volgens bepaalde marktspelers voor verbetering vatbaar waren.

Het Instituut heeft er echter wel naar gestreefd om waar mogelijk de bestaande SLA-indicatoren te gebruiken als KPI omdat Belgacom intern zowiezo deze SLA parameters moet monitoren voor eigen gebruik. Voor de definitie van de KPI's gelinkt aan een SLA mag dan ook de reeds bestaande definitie van de SLA-timer gebruikt worden.

Daarnaast zijn er nog heel wat indicatoren, die interessant zijn om aan de lijst toe te voegen zoals een aantal respondenten duidelijk demonstrenen, maar waartoe het Instituut omwille van administratieve vereenvoudiging voorlopig niet overgaat. Dergelijke informatie kan het Instituut nog steeds bijkomend aan Belgacom opvragen indien een begunstigde aan het Instituut concrete problemen meldt. Indien de situatie ernstig genoeg is kan het Instituut op dat moment nog steeds overgaan tot een revisie van deze KPI-lijst en bijkomende indicatoren aan deze lijst toevoegen.

Aanpassingen aan de lijst met voorgestelde KPIs

Het Instituut gaat akkoord met het Platform en voegt voor een indicator "% out of SLA" toe aan de lijst voor validation, provisioning & repair. Belgacom is van mening dat dit niets nieuws toevoegt in vergelijking met "timer to repair/install x%", maar het BIPT is het daar niet mee eens. Het "% out of SLA" geeft een indicatie van de naleving van de SLA verplichting, terwijl "timer to repair/install x%" een goede indicator is voor de opleveringstermijn van de worst case scenario's.

Belgacom stelde voor om customer absent aan de lijst toe te voegen zodat er ook publiek duidelijkheid is over hoeveel klanten afwezig zijn bij een bezoek van een techniker. Op zich heeft het BIPT geen bezwaar om deze parameter op te nemen in de lijst en via deze opname de sector aan te moedigen dit percentage naar beneden te halen omdat dit ten goede komt aan elke marktpartij, want de technische mankracht wordt dan efficiënter ingezet.

De average SNA timer werd van de lijst geschrapt omdat in de praktijk die te sterk afhangt van wanneer een SNA gedetecteerd wordt. Door de uitmiddeling zou de KPI geen goede indicatie geven van hoelang de opleveringstermijn van een SNA duurt.

Wat betreft de tijd nodig om bepaald percentage van trouble tickets op te lossen, heeft het BIPT haar originele percentages aangepast om het in lijn te brengen met de percentages voorzien in de SLA zodat de indicator relevant is.

DEFINITIEVE LIJST KPI'S

Onderstaande provisioning & repair KPI's worden per product gevraagd: BROBA ADSL with voice, BROBA ADSL without voice, BRUO raw copper, BRUO shared pair. Een verdere opdeling met of zonder NTP bezoek, kan later doorgevoerd worden indien het nieuwe 'customer visit' proces in de praktijk gebruikt wordt. Het gaat hier telkens om een globaal cijfer voor de hele markt samen.

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	%

Voor de volgende performantie-indicatoren moet er geen onderscheid gemaakt worden per product:

Repair Timers – Availability helpdesk

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

De definitie van de opgelegde indicatoren is terug te vinden in bijlage 1.

MANIER VAN PUBLICATIE

PUBLICATIETERMIJN

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

Belgacom moet binnen de maand de statistieken over de voorgaande maand publiceren. Het Instituut acht een termijn van een maand redelijk om de gegevens te verzamelen, te controleren en te publiceren.

Het is belangrijk om voldoende snel een zicht te krijgen op de performantie. Indien de KPI's een slechte performantie tonen, kunnen er dan binnen een aanvaardbare termijn acties ondernomen worden door het Instituut.

PUBLIEKE PUBLICATIE

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-Brittannië⁴ en in Frankrijk⁵ het geval is. Hierdoor worden die indicatoren gemakkelijk consulteerbaar voor de gehele sector en kunnen de verschillende begunstigen gemakkelijk controleren op non-discriminatie.

Het publiek bekend maken van de performantie-indicatoren voor de alternatieve operatoren en ook voor alle geïnteresseerden, is volgens het Instituut een extra stimulans om een goede performantie te behalen. Daarnaast kan in het geval van problemen met de oplevering van end-user line als gevolg van een te lange opleveringstermijn bij de SMP-operator, een alternatieve operator hun eindgebruikers naar deze indicatoren verwijzen om dit aan te tonen. Het Instituut vindt deze gegevens dus wel relevant voor eindgebruikers.

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.

IMPLEMENTATIE

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.

Het Instituut wil Belgacom minstens 3 maanden de tijd geven vanaf de dag van publicatie om de hierboven opgelegde monitoring en rapportering uit te werken en dan volgens de vastgelegde termijn online te publiceren. Het Instituut acht het dan ook redelijk om voor de reeds bestaande indicatoren en de indicatoren waarvoor SLA-verplichtingen bestaan de gegevens op te vragen voor de maand september 2007. De eerste BRUO-BROBA-KPIs moeten dan ten laatste eind oktober 2007 gepubliceerd worden.

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>

Indien het gaat om een parameter waarvoor geen SLA verplichting bestaat, kan het BIPT er niet vanuit gaan dat Belgacom deze parameter opvolgt en beschikbaar heeft dus het zou niet billijk zijn om dit binnen een korte tijdspanne van 3 maanden te implementeren dus Belgacom krijgt voor deze KPI's tot ten laatste 6 maanden na de beslissing van de Raad van het BIPT om deze indicatoren op te nemen in hun maandelijks publicatie. De KPI's vermeld in bijlage 2 zullen voor het eerst eind januari 2008 moeten gepubliceerd worden en hebben dan betrekking op december 2007.

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	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

BIJLAGE 2: IMPLEMENTATIEPERIODE

Belgacom krijgt voor onderstaande KPI's een implementatieperiode van 6 maanden:

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