



**INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX  
ET DES TELECOMMUNICATIONS**

---

**DECISION DU CONSEIL DE L'IBPT  
DU 27 FEVRIER 2008  
COMPLETANT LES DECISIONS RELATIVES A L'ANALYSE  
DES MARCHES 1, 2, 8, 9 ET 10 (*Numérotation de la Recommandation de 2003*)  
POUR CE QUI CONCERNE LES INDICATEURS DE  
QUALITE DE SERVICE  
(*KPI - KEY PERFORMANCE INDICATORS*)**

## Table des matières

1	Objet .....	3
2	consultations .....	3
2.1.	CONSULTATION NATIONALE .....	3
	Base légale .....	3
	Les modalités et résultats de la consultation nationale .....	3
2.2.	L'AVIS DU CONSEIL DE LA CONCURRENCE .....	4
	Base légale .....	4
	Modalités et résultats de la consultation du Conseil de la concurrence.....	4
2.3.	CONSULTATION EUROPEENNE.....	5
	Base légale .....	5
	Modalités et résultats de la consultation européenne.....	5
3	Contexte juridique.....	5
4	Les Conséquences de l'Arrêt de la Cour d'Appel.....	6
5	Les obligations de transparence et de non discrimination.....	7
6	Décision .....	10
7	Voies de recours.....	10
8	Annexes .....	11
8.1	Annexe 1 .....	11
	<i>Provisioning KPI's</i> .....	12
	<i>Repair KPI's</i> .....	13
8.2.	Annexe 2 .....	13
8.3.	Annexe 3- Résumé des réponses à la consultation nationale .....	14

# 1 OBJET

La présente décision a pour objet de préciser les raisons pour lesquelles l'IBPT choisit d'imposer la publication d'indicateurs sur la qualité de service à l'opérateur puissant sur les marchés 1, 2, 8, 9 et 10.

## 2 CONSULTATIONS

### 2.1. CONSULTATION NATIONALE

#### Base légale

La consultation nationale est basée sur l'article 6 de la directive 2002/21/CE <sup>1</sup>:

*Sauf dans les cas relevant de l'article 7, paragraphe 6, ou des articles 20 ou 21, les États membres veillent à ce que les autorités réglementaires nationales, lorsqu'elles ont l'intention, en application de la présente directive ou des directives particulières, de prendre des mesures ayant des incidences importantes sur le marché pertinent, donnent aux parties intéressées l'occasion de présenter leurs observations sur le projet de mesures dans un délai raisonnable. Les autorités réglementaires nationales publient les procédures de consultation nationales. Les États membres veillent à ce que soit mis en place un guichet d'information unique permettant l'accès à toutes les consultations en cours. Les résultats de la procédure de consultation sont rendus publics par l'autorité réglementaire nationale, sauf s'il s'agit d'informations confidentielles au sens du droit communautaire et national sur le secret des affaires.*

Elle est organisée en vertu des articles 139 et 140 de la Loi du 13 juin 2005:

**Art. 139.** *L'Institut peut organiser pour l'application de la présente loi une consultation publique conformément à l'article 14 de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges.*

**Art. 140.** *Pour autant qu'un projet de décision de l'Institut soit susceptible d'avoir des incidences importantes sur un marché pertinent, l'Institut organise une consultation publique préalable d'une durée maximale de deux mois, dans le respect des règles de confidentialité des données d'entreprise.*

*Toutes les informations relatives aux consultations publiques en cours sont centralisées à l'Institut.*

*Les résultats de la consultation publique sont rendus publics, dans le respect des règles de confidentialité des données d'entreprise.*

*Le Roi précise, après avis de l'Institut, les modalités de la consultation publique et de la publicité de ses résultats.*

#### Les modalités et résultats de la consultation nationale

Le document de consultation nationale relative aux marchés 1, 2, 8, 9, 10 et 13 a été publié sur le site de l'Institut le 14 août 2007 et le 12 septembre 2007 pour l'addendum. Belgacom et la Platform Telecom Operators and Service Providers ont répondu à la consultation nationale.

La synthèse des remarques formulées par les opérateurs figure en annexe 3.

---

<sup>1</sup> Directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques (directive « Cadre ») Journal officiel des Communautés européennes L108/33 du 24.4.2002

Suite à la consultation nationale, l'IBPT a retiré le marché 13 de la portée de la présente décision mais publiera ultérieurement des indicateurs de performances spécifiques à ce marché. Afin de répondre aux remarques d'un opérateur, l'Institut a développé son argumentation relative à l'utilité des indicateurs de performance. Par contre, l'Institut a choisi de maintenir l'obligation de publier ces indicateurs sur la partie publique du site de Belgacom afin que les opérateurs qui envisageraient de pénétrer sur le marché belge puissent connaître en détail la qualité de service à laquelle ils pourraient s'attendre s'ils s'adressaient à Belgacom pour des services de gros, et ainsi prendre leurs décisions d'interconnexion en connaissance de cause.

## **2.2. L'AVIS DU CONSEIL DE LA CONCURRENCE**

### **Base légale**

L'article 16, §1 de la directive 2002/21/CE <sup>2</sup> prévoit la collaboration avec les autorités de concurrence dans les termes suivants:

*Dès que possible après l'adoption de la recommandation ou de sa mise à jour éventuelle, les autorités réglementaires nationales effectuent une analyse des marchés pertinents, en tenant le plus grand compte des lignes directrices. Les Etats membres veillent à ce que cette analyse soit effectuée, le cas échéant, en coopération avec les autorités nationales chargées de la concurrence.*

Cette disposition est transposée par l'article 55 de la loi du 13 juin 2005:

**Art. 55.** § 1er. Conformément au § 4, l'Institut effectue au moins le plus rapidement possible après l'adoption de la Recommandation ou d'une révision de celle-ci, une analyse de ces marchés pertinents afin de déterminer si ceux-ci sont effectivement concurrentiels. L'échange d'informations nécessaires à cette analyse, se fait conformément à l'article 137, § 2.

(...)

§ 4. L'Institut soumet ses décisions renvoyant à ce paragraphe à une concertation préalable avec le Conseil de la concurrence. Le Conseil de la concurrence émet son avis dans les 30 jours calendrier à dater de l'envoi du projet de décision par l'Institut. Passé ce délai, le silence du Conseil de la concurrence équivaut à une approbation du projet de décision susmentionné.

§ 5. L'Institut envoie ses décisions renvoyant à ce paragraphe au préalable au Conseil de la concurrence qui dans les 30 jours calendrier émet un avis contraignant concernant la question de savoir si les décisions de l'Institut sont conformes aux objectifs visés par le droit de la concurrence. Passé ce délai, le silence du Conseil de la concurrence équivaut à une approbation de la décision susmentionnée.

### **Modalités et résultats de la consultation du Conseil de la concurrence**

Le document a été transmis au Conseil de la concurrence le 23 octobre 2007 et a été publié sur le site de l'IBPT. Le Conseil de la concurrence a remis son avis à l'IBPT le 22 novembre 2007.

Dans cet avis, le Conseil de la concurrence propose de renforcer l'argumentation de l'IBPT sur différents points en se référant notamment à des décisions des régulateurs français (ARCEP) pour ce qui concerne la non discrimination et britannique (OFCOM) pour la proportionnalité de l'obligation envisagée; il suggère également de rappeler les raisons qui conduisent l'IBPT à ne faire porter que sur Belgacom les obligations relatives aux KPI.

Pour le reste, le Conseil de la concurrence ne soulève pas d'inconvénient à ce que l'IBPT poursuive le processus d'adoption de la décision proposée.

---

<sup>2</sup> Directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques (directive « Cadre ») Journal officiel des Communautés européennes L108/33 du 24.4.2002

## 2.3. CONSULTATION EUROPEENNE

### Base légale

L'article 7, §3 de la directive 2002/21/CE<sup>3</sup> prévoit la consultation de la Commission européenne et des autorités réglementaires nationales dans les termes suivants:

*3. Outre la consultation visée à l'article 6, dans les cas où une autorité réglementaire nationale l'intention de prendre une mesure:*

*a) qui relève des articles 15 ou 16 de la présente directive, des articles 5 ou 8 de la directive 2002/19/CE (directive «accès») ou de l'article 16 de la directive 2002/22/CE (directive «service universel»), et*

*b) qui aurait des incidences sur les échanges entre les États membres, elle met en même temps à disposition de la Commission et des autorités réglementaires nationales des autres États membres le projet de mesure ainsi que les motifs sur lesquels elle est fondée, conformément à l'article 5, paragraphe 3, et en informe la Commission et les autres autorités réglementaires nationales.*

*Les autorités réglementaires nationales et la Commission ne peuvent adresser des observations à l'autorité réglementaire nationale concernée que dans un délai d'un mois ou dans le délai visé à l'article 6, si celui-ci est plus long. Le délai d'un mois ne peut pas être prolongé.*

### Modalités et résultats de la consultation européenne

Le document a été transmis à la Commission européenne le 17 janvier 2008 et a reçu le n° d'ordre BE/2008/0750. La Commission a remis son avis le 15 février 2008 (SG-Greffe (2008)D/200659) et n'a formulé aucune observation.

## 3 CONTEXTE JURIDIQUE

Le cadre réglementaire européen des communications électroniques prévoit que les autorités réglementaires nationales peuvent imposer aux opérateurs puissants des obligations de transparence et de non-discrimination<sup>4</sup>.

Le législateur belge a transposé cette obligation par les articles 58 et 59 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. Le paragraphe 1<sup>er</sup> de l'article 59 dispose que l'Institut peut définir les obligations de transparence concernant l'accès, en vertu desquelles les opérateurs doivent rendre publiques certaines informations définies par lui.

Dans ses analyses de marché, et plus particulièrement dans les analyses des marchés 1, 2, 8, 9, 10, 13, l'IBPT a choisi d'imposer la publication d'indicateurs sur la qualité du service et s'est référé à la discussion des sections 5.2.4.5. et 5.2.5.4. de la nouvelle version du "Remedies paper" de l'ERG.<sup>5</sup>

Dans son Arrêt du 1<sup>er</sup> juin 2007, la 9<sup>ème</sup> Chambre de la Cour d'Appel de Bruxelles, statuant à propos du recours de Belgacom contre la décision prononcée le 19 juin 2006 par l'IBPT<sup>6</sup>, a estimé dans ses

<sup>3</sup> Directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques (directive « Cadre ») Journal officiel des Communautés européennes L108/33 du 24.4.2002

<sup>4</sup> Articles 9 et 10 de la directive 2002/19/CE du Parlement et du Conseil du 7 mars 2002 relative à l'accès aux réseaux de communications électroniques et aux ressources associées, ainsi qu'à leur interconnexion

<sup>5</sup> [http://www.erg.eu.int/doc/meeting/erg\\_06\\_33\\_remedies\\_common\\_position\\_june\\_06.pdf](http://www.erg.eu.int/doc/meeting/erg_06_33_remedies_common_position_june_06.pdf)

<sup>6</sup> Décision de l'IBPT du 19 juin 2006 relative à la définition des marchés, l'analyse des conditions de concurrence, l'identification des opérateurs puissants et la détermination des obligations appropriées pour les marchés de détail du groupe "accès", sélectionnés dans la recommandation de la Commission européenne du 11 février 2003.

points 57 et 58 que la décision de l'IBPT n'était pas valablement motivée sur ce point pour les marchés 1 et 2.

Dans la mesure où le paragraphe concerné par l'Arrêt de la Cour d'Appel pour les marchés 1 et 2 figure également dans les décisions prises par l'IBPT à propos des marchés 8, 9, 10 et 13, l'Institut estime nécessaire d'adopter une décision spécifique qui justifie de façon transversale que la publication d'indicateurs de qualité de service est une obligation utile au bon fonctionnement du marché des communications électroniques<sup>7</sup>.

## 4 LES CONSEQUENCES DE L'ARRET DE LA COUR D'APPEL

Pour ce qui concerne les marchés 1 et 2, la 9<sup>ème</sup> Chambre de la Cour d'Appel de Bruxelles, statuant à propos du recours de Belgacom contre la décision prononcée le 19 juin 2006 par l'IBPT<sup>8</sup>, a donc estimé dans les points 57 et 58 de son Arrêt du 1<sup>er</sup> juin 2007 que la décision de l'IBPT n'était pas valablement motivée quant à l'obligation de publier des indicateurs sur la qualité de service.

Le paragraphe concerné de la Décision relative à l'analyse des marchés 1 et 2<sup>9</sup> se trouvait à la page 123 et était formulé comme suit:

*"L'Institut peut conformément à l'article 59, § alinéa 1<sup>er</sup> de la Loi relative aux communications électroniques définir les informations que l'opérateur dominant doit publier en vertu des obligations de transparence. Ceci implique la publication d'indicateurs sur la qualité de service (kpi ou key performance indicators, dont l'imposition est discutée dans les sections 5.2.4.5 et 5.2.5.4 du document « Revised Remedies in the ECNS regulatory framework<sup>72</sup> »)."*

On trouvera ci-dessous un tableau reprenant les endroits où on retrouve ce même paragraphe dans les autres analyses de marché (numérotées selon la Recommandation de 2003):

Marchés pertinents		Décisions de l'IBPT
8	Services de départ d'appel	Décision du 11août 2006, p. 161
9	Services de terminaison d'appel	Décision du 11août 2006, p. 209
10	Services de transit	Décision du 11août 2006, p. 265
13	Fourniture en gros de segments terminaux de lignes louées	Décision du 17 janvier 2007, p. 129

Il est à noter que Belgacom a également introduit des recours à propos des décisions de l'IBPT relatives à l'analyse des marchés 8, 9, 10 et 13 et que les recours contestent tous l'imposition de KPI comme remède adéquat.

On peut dès lors considérer que dans des Arrêts ultérieurs, la Cour d'Appel pourrait également estimer que l'imposition de KPI n'est pas suffisamment motivée.

C'est la raison pour laquelle l'IBPT choisit d'adopter cette décision qui motive plus complètement l'imposition à Belgacom de cette obligation de publier des indicateurs de qualité de service.

L'IBPT considère par ailleurs que l'adoption d'une décision de ce type suffit car aucun fait nouveau significatif n'est intervenu depuis l'adoption de ces décisions qui justifierait une modification de la définition des marchés ou de la position des entreprises sur ces marchés.

<sup>7</sup> Il y a lieu de noter que suite aux commentaires de Belgacom concernant les KPI pour le marché 13, l'IBPT ne fait plus porter la présente décision sur ce marché mais publiera ultérieurement une décision concernant les indicateurs de performance pour ce marché .

<sup>8</sup> Décision de l'IBPT du 19 juin 2006 relative à la définition des marchés, l'analyse des conditions de concurrence, l'identification des opérateurs puissants et la détermination des obligations appropriées pour les marchés de détail du groupe "accès", sélectionnés dans la recommandation de la Commission européenne du 11 février 2003.

<sup>9</sup> *Ibid.*

## 5 LES OBLIGATIONS DE TRANSPARENCE ET DE NON DISCRIMINATION

Les concepts de transparence et de non discrimination sont des éléments essentiels de la promotion de la concurrence et du développement du marché intérieur qui doivent sous-tendre l'action des autorités réglementaires nationales en vertu de l'article 8,2b) et 3c) de la directive Cadre.<sup>10</sup> Les obligations de transparence et de non discrimination sont expliquées dans les articles 9 et 10 de la directive Accès qui concernent des obligations qui peuvent être imposées *ex ante* aux opérateurs. Le point 3 de l'article 9 de cette directive précise que "les autorités réglementaires nationales peuvent préciser les informations à fournir, le niveau de détail et le mode de publication".

De son côté, l'ERG, le Groupe des régulateur européens, a examiné les meilleures façons d'assurer la transparence et la vérification de la non discrimination et a estimé que la publication d'indicateurs de qualité de service (*kpi* ou *key performance indicators*) pouvait être un outil adéquat.

C'est ainsi que dans la section 5.2.4.5 du "Remedies paper" de 2006<sup>11</sup>, l'ERG aborde la question de l'utilité des KPI de la manière suivante:

*" There are various possibilities to put competitors at a disadvantage by means of quality discrimination. The only way to address the strategic variable quality' seems to be an obligation of non-discrimination according to Art 10 AD. Art 10 AD '... shall ensure, in particular, that the operator applies equivalent conditions in equivalent circumstances to other undertakings providing equivalent services, and provides services and information of the same quality as it provides for its own services, or those of its subsidiaries or partners'.*

*As the quality of a service is particularly difficult to observe for an NRA, an obligation according to Art 10 AD may be backed by an obligation of transparency according to Art 9 AD. This may be done in the form of an obligation to offer service level agreements (SLAs) and periodically report key performance indicators to the NRA and where appropriate to other operators. Such key performance indicators could be reported for services provided to other operators as well as for self-provided services, to monitor compliance with the non-discrimination obligation."*

Le document consacre d'ailleurs une section entière aux KPI au point 5.2.5.4 :

*"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."*

Par ailleurs, dans ses "Principes de mise en oeuvre et meilleures pratiques concernant le dégroupage de la boucle locale"<sup>12</sup> l'IRG a réalisé en octobre 2001 (et amendé en mai 2002) une étude approfondie sur les questions liées à la gestion de la qualité dans laquelle il explique les différences entre SLA et KPI de la manière suivante:

---

<sup>10</sup> Directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques

<sup>11</sup> [http://www.erg.eu.int/doc/meeting/erg\\_06\\_33\\_remedies\\_common\\_position\\_june\\_06.pdf](http://www.erg.eu.int/doc/meeting/erg_06_33_remedies_common_position_june_06.pdf)

<sup>12</sup> Principles of implementation and best practice regarding LLU as decided by the Independent Regulators Group 18 October 2001 and amended in May 2002.

*"Performance Management is a tool to control the agreed quality of level of the processes between the interfacing parties. Quality in this respect has to cover elements of correctness as well as timeliness. The term Service Level Agreement is rather confusing. In practice the term can both refer to an individual service level that is agreed upon, and the formal agreement that comprise a whole set of these individual service levels. The term Service Level Agreement (SLA) is used only to indicate individual service levels corresponding with particular Key Performance Indicators (KPIs). A KPI identifies one critical success factor within a particular interface process. An individual SLA pins down the corresponding KPI on a certain value. While the KPI itself does not incorporate any norm, being merely a unity of measurement, the SLA states as accurately and clearly as possible which boundaries the actual measured performance should be in".*

L'IRG en déduit un PIB 6 (*Principles of Implementation and Best Practice*) qui est exprimé de la façon suivante:

*"Ordering and provisioning procedures should follow the general principles of transparency and non-discrimination. Furthermore, requested services should be provisioned within a reasonable period of time, defined in the Reference Unbundling Offer. This should be subject to a service level agreement containing KPIs, reporting obligations and sanctions in case of underperformance (including the right of beneficiaries to claim damages), the specifics of which to be decided nationally. In the case that a requested service is refused, the notified operator should give in due time sufficiently detailed reason for the refusal, so as to enable the beneficiary to adapt his plan of access accordingly. Any refusal should be subject to the stipulations of article 3 par. 2 of the Regulation 2887/2000."*

ECTA, l'Association européenne des opérateurs alternatifs établit chaque année un bulletin (scorecard) qui examine le fonctionnement des marchés européens sur base d'un questionnaire qui aborde tous les points dont la présence dans le cadre réglementaire est essentielle pour que les marchés fonctionnent adéquatement. Chaque réponse au questionnaire est cotée et toutes les réponses sont additionnées. La question des KPI est abordée de la façon suivante:

*" Question 41 examines whether the NRA has foreseen specific provisions to prevent non-price discrimination by imposing transparency obligations for internal contracts and service provisioning, publication of internal SLAs, use of KPIs, etc. A maximum score is given if the NRA has specific provisions for preventing discrimination on non-price terms (e.g., publication of internal SLAs, KPIs etc.). An interim score is given if rules are in place against non-price discrimination but these are not considered as sufficiently effective or limited to specific SMP access products. Zero is given if no such provisions exist".*

L'utilité des SLA et des KPI est donc largement soulignée dans la littérature spécifique et c'est donc sur ces bases que l'IBPT a choisi d'imposer des KPI à Belgacom dans l'analyse des Marchés 1 et 2.

En outre, dans le cadre du BRIO, le Conseil de l'IBPT avait pris le 23 mai 2007 une décision relative à l'obligation de publier des indicateurs de performance wholesale pour le BRIO<sup>13</sup>. Bien que la Cour d'Appel ait estimé que le paragraphe qui servait de base à cette décision n'était pas suffisamment motivé, il importe de rappeler que celle-ci avait été adoptée à la suite de deux consultations du marché au cours desquelles les opérateurs alternatifs s'étaient clairement prononcés en faveur de cette obligation. Ils avaient notamment souligné que les KPI sont différents des SLA en ce qu'ils représentent des performances moyennes là où les SLA sont un accord spécifique entre Belgacom et chaque opérateur alternatif.

L'IBPT estime que pour un opérateur puissant, la publication d'indicateurs de qualité n'entraîne pas de coûts excessifs. En effet, un opérateur puissant dispose déjà de la plus grande partie de cette information puisqu'il en a besoin pour la gestion et le suivi de ses propres contrats SLA. Les annexes 1 et 2 illustrent le fait que la plus grande partie des KPI peuvent déjà être fournis par les systèmes de Belgacom, de sorte que ces indicateurs ne nécessiteront pas de coûts de mise en œuvre élevés. La publication de KPI est par contre une mesure moins contraignante que pourrait l'être une obligation d'utiliser les mêmes processus pour fournir des services de gros en interne et en externe (« equivalence of input »). L'obligation de publier des KPIs n'est donc pas une obligation disproportionnée au regard des bénéfices qu'une telle publication apporte au marché.

---

<sup>13</sup> <http://www.ibpt.be/ShowDoc.aspx?objectID=2351&lang=fr>

Les indicateurs de performance sont un outil de contrôle performant qui permet de vérifier qu'il n'y a pas de discrimination entre les clients "wholesale" de l'opérateur et sa propre branche "retail". Ces indicateurs permettent également de contrôler que les différents opérateurs de gros sont traités de façon équivalente.

Le régulateur français ARCEP a tenu un raisonnement similaire dans des décisions qu'il a prises en 2005 à propos d'offres de référence de France Télécom pour le dégroupage de la boucle locale (05-0277) et l'accès au débit binaire (05-280). Il y précise notamment que " *les niveaux de qualité de service (délais de livraison, de réparation, taux de panne, délai de fourniture d'informations, etc.) annoncés dans les offres de gros doivent être compatibles avec les niveaux de qualité pratiqués, en particulier par France Télécom, sur les marchés de détail – cet objectif correspond notamment à l'obligation de non discrimination à laquelle est soumise France Télécom*" et que " *les niveaux de qualité annoncés dans les offres de gros doivent être respectés par France Télécom, afin que les opérateurs alternatifs aient suffisamment de visibilité et puissent s'engager eux-mêmes sur des niveaux de service auprès de leurs clients*". L'ARCEP poursuit son raisonnement en envisageant de mettre en oeuvre un système de pénalités incitatives et en imposant à France Télécom de mesurer et de publier mensuellement des indicateurs de qualité de service pour l'offre de gros. " *En second lieu, afin de s'assurer de l'effectivité du système d'incitation mis en place par France Télécom et de vérifier que les niveaux de qualité de service de l'offre de gros sont non discriminatoires par rapport à ce que France Télécom propose à ses propres services sur les marchés aval, l'Autorité estime nécessaire que l'opérateur mesure et publie mensuellement des indicateurs de qualité de service pour l'offre de gros, ainsi que pour les offres aval correspondantes* »

Par la transparence qu'ils établissent sur le marché, les indicateurs de performance encouragent l'opérateur qui y est soumis à maintenir et/ou à améliorer la qualité de son service et l'incitent à respecter ses obligations de non-discrimination entre ses clients wholesale et sa branche retail. .

OFCOM estime également qu'il s'agit là d'un outil efficace pour renforcer la transparence sur le marché. Le régulateur britannique s'exprime dans les termes suivants: *Although BT did not initially provide cost information as part of its response to the consultation, an assessment has subsequently been provided confidentially. Having analyzed the data provided, Ofcom is satisfied that the proposed requirements are not onerous, particularly when balanced against the benefits of transparency...*<sup>14</sup>.

Pour des raisons de non-discrimination, il est important que les nouveaux entrants potentiels aient accès à ces KPI, ce qui ne serait pas le cas s'ils étaient publiés uniquement sur un site sécurisé, à l'accès forcément limité.

Dans la mesure où il s'agit d'un marché mature sur lequel il y a peu de problèmes opérationnels, l'IBPT estime proportionné de publier ces indicateurs sur une base trimestrielle, afin de limiter la charge imposée à l'opérateur puissant.

L'IBPT rappelle qu'en ce qui concerne son analyse du marché 9 du 11 août 2006 il est spécifié à la page 224 que les autres opérateurs puissants à l'exclusion de Belgacom ont l'obligation de fournir des indicateurs de qualité si l'IBPT le leur demande au cas par cas. L'IBPT a en effet estimé qu'il serait disproportionné d'imposer les mêmes obligations de publication aux autres opérateurs sur le marché 9. Les opérateurs alternatifs vendent peu ou pas de services de gros à Belgacom en dehors du service de terminaison et sont rarement interconnectés entre eux étant donné que le volume de trafic échangé ne le justifie pas. Dès lors, la publication par ceux-ci d'indicateurs de performance soit n'a pas de sens, soit ne présente pas une grande utilité. En ce qui concerne la terminaison d'appel, on pourrait argumenter que chaque opérateur fournit ce service aux autres. Il convient néanmoins de prendre en considération le fait que, comparé aux opérateurs alternatifs pris individuellement, Belgacom termine une part très importante du total des appels au niveau belge. La plus grande partie de la demande de terminaison s'adresse donc à Belgacom et l'impact du service de terminaison de Belgacom est largement plus important pour le marché que celui des autres opérateurs. Ceci justifie que seule celle-ci soit tenue de publier des indicateurs de qualité.

---

<sup>14</sup> [http://www.ofcom.org.uk/consult/condocs/bt\\_kpi/statement/statement\\_directions.pdf](http://www.ofcom.org.uk/consult/condocs/bt_kpi/statement/statement_directions.pdf)

La publication des indicateurs doit avoir lieu dans le mois qui suit la fin du trimestre concerné. L'Institut estime que le délai d'un mois est raisonnable pour rassembler, contrôler et publier les données. Ces KPI devront pour la première fois être publiés dans le mois qui suit la publication de la décision et concerner le dernier trimestre 2007.

Toutefois, certains indicateurs ne figurent pas encore dans le système de Belgacom. Pour ces nouveaux indicateurs, l'IBPT estime raisonnable d'octroyer six mois supplémentaires à l'opérateur afin de mettre en oeuvre la décision de l'IBPT et de commencer à publier les autres indicateurs de performance sur base trimestrielle. Ces KPI qui figurent en Annexe 2 devront être publiés pour la première fois six mois après l'adoption de la présente décision et concerner le deuxième trimestre 2008.

L'IBPT estime qu'il est nécessaire d'avoir rapidement un aperçu des performances de Belgacom afin de pouvoir réagir dans des délais raisonnables si les mesures effectuées ne montraient pas des résultats satisfaisants.

L'Institut a analysé en détail les indicateurs de performance indispensables au bon fonctionnement du marché et a, dans sa décision, tenu le plus grand compte de la nécessité d'éviter la surréglementation et d'encourager la simplification administrative. Pour ces raisons, seul un petit nombre de nouveaux indicateurs ont été ajoutés à ceux que Belgacom était déjà en mesure de communiquer (voir liste en annexe 2). Ces KPI supplémentaires indiquent le délais dans lequel tel pourcentage doit être fourni ou réparé. Ces KPI ont une valeur ajoutée importante car, contrairement ou indicateurs de performance moyenne, ils donnent une indication de ce qui doit se passer dans le pire scénario.

## **6 DÉCISION**

La liste des indicateurs sur la qualité de service (ou indicateurs de performance) applicables aux marchés 1, 2, 8, 9 et 10 figure en annexe. Belgacom devra publier sur son site web ces indicateurs sur une base trimestrielle et pour la première fois dans le mois qui suit la publication de la présente décision sauf pour les indicateurs qui figurent en Annexe 2 pour lesquels l'opérateur dispose de six mois après l'adoption de la présente décision. Les indicateurs de performance devront être accessibles facilement pour les opérateurs et le public.

L'Institut développe actuellement les indicateurs de performance spécifiques qui seront applicables au marché 13 et pour la revente de l'abonnement (marchés 1 et 2).

## **7 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, appel peut être interjeté 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.

M. Van Bellinghen  
Membre du Conseil

G. Deneff  
Membre du Conseil

C. Rutten  
Membre du Conseil

E. Van Heesvelde  
Président du Conseil

## 8 ANNEXES

### 8.1 Annexe 1

Les indicateurs de performance qui doivent être publiés concernent :

- le CS/CPS sur les marchés 1 et 2
- le départ d'appel pour la téléphonie fixe pour le marché 8
- la terminaison d'appel pour la téléphonie fixe pour le marché 9
- le transit pour la téléphonie fixe sur pour le marché 10.

Ces indicateurs sont les suivants (chiffres globaux pour le marché entier):

#### Provisioning Timers

		markets
Average Installation Timer CPS – Simple Installations <sup>15</sup>	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 <sup>16</sup>	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 <sup>17</sup>		
- 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

<sup>15</sup> 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.

<sup>16</sup> 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

<sup>17</sup> 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.

- minor	working days	8,9,10
Percentage of not wrongful trouble tickets interconnect services	%	8,9,10
Average failure percentage of network (6h-22h)	%	8,9,10

Collecting: to be defined (after Belgacom feasibility study)

Les définitions suivantes sont applicables:

### Provisioning KPI's

#### 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"

#### % Installations out of SLA

% of installations that respect the SLA timers

#### 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%

## 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"

### % trouble tickets out of SLA

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

### 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.

## 8.2. Annexe 2

Belgacom a un délai de mise en oeuvre de 6 mois pour les KPIs suivants:

### Provisioning KPI's

- Number of working days until 99% 'done'
- Number of working days until 95% 'done'

### Repair KPI's

- Time to repair x% of cases

## 8.3. Annexe 3- Résumé des réponses à la consultation nationale

### 1. Remarques des opérateurs

La Platform et Belgacom ont formulé des commentaires sur le projet de décision KPI.

La Platform estime que l'imposition de KPI est un outil important pour suivre l'évolution des offres d'accès de gros de l'opérateur historique et les services de détail offerts par ce même opérateur. Dans la mesure où les services de détail des opérateurs alternatifs dépendent souvent des offres de gros de Belgacom, la qualité des services de gros fournis par Belgacom est centrale pour la qualité des services des autres opérateurs et la publication des indicateurs de qualité de performance permet au marché de vérifier la qualité des services offerts.

La Platform adhère au raisonnement de l'IBPT et suggère de rappeler que, dans le passé, l'IBPT a dû prendre des mesures complémentaires afin de contraindre Belgacom à rencontrer ses obligations réglementaires.

Pour sa part, Belgacom estime que l'existence du projet de décision complémentaire implique que l'IBPT reconnaît que toutes ses analyses de marché sont insuffisamment argumentées pour ce qui concerne les KPI et que donc les dispositions concernées sont inapplicables.

Pour l'opérateur, le projet de décision de l'IBPT ne répond pas suffisamment aux remarques de la Cour d'Appel de Bruxelles et ne précise pas à quelles difficultés spécifiques les KPI veulent répondre.

Belgacom estime que les documents de l'ERG qui sont cités ne sont pas suffisamment parlants et que l'évaluation sous-estime les coûts qui seraient encourus pour collecter les données nécessaires.

D'après Belgacom, la nature précise des indicateurs à publier est encore trop vague, particulièrement pour le marché 13 puisque l'Institut précise qu'ils devront encore être développés. Belgacom reproche également d'avoir inclus l'annexe 3 dans le projet car elle concerne les services BRUO et BROBA pour lesquels les analyses de marché n'ont pas encore été publiées. Pour Belgacom, cette annexe n'est donc pas pertinente.

Pour le marché 9, Belgacom estime que tous les opérateurs présents sur le marché doivent être soumis à l'obligation de publier des KPI et que l'IBPT doit développer son argumentation quant à l'exclusion des autres opérateurs.

Belgacom s'oppose enfin à ce que les indicateurs doivent être publiés sur la partie publique de son site web et conteste la forme de publication envisagée; pour Belgacom, seuls les opérateurs qui sont en relation contractuelle avec lui doivent pouvoir accéder aux informations mais pas les autres.

Belgacom estime en outre que le caractère raisonnable de la publication devrait être évalué en profondeur pour chacun des indicateurs.

Pour Belgacom, une décision de ce type doit être soumise à la Commission européenne et au Conseil de la Concurrence, tout comme les analyses de marché.