



---

**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  
WHOLESALE POUR BRIO**

## TABLE DES MATIÈRES

Introduction .....	3
REMARQUES GÉNÉRALES DANS LA CONSULTATION .....	3
Base juridique .....	4
Fixation des indicateurs de performance à publier .....	5
PROPOSITION DANS LE PROJET DE DÉCISION .....	6
RÉACTIONS AU PROJET DE DÉCISION .....	7
RÉACTION DE L'IBPT .....	7
<i>Méthodologie suivie lors de la fixation des KPI</i> .....	7
<i>Adaptations de la liste des KPI proposés</i> .....	7
LISTE DÉFINITIVE DES KPI .....	8
Mode de Publication .....	9
DÉLAI DE PUBLICATION .....	9
PUBLICATION PUBLIQUE .....	9
IMPLÉMENTATION .....	10
Voies de recours .....	10
Annexe 1: Définitions KPI .....	11
KPI PROVISIONING .....	11
REPAIR KPI'S .....	12
Annexe 2: Période d'implémentation .....	13

## INTRODUCTION

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

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

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

En préparation de 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

### 3 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 prévoie 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 que pour la publication d'indicateurs de performance wholesale par des opérateurs puissants (à l'exception des marchés 11 et 12), une publication trimestrielle est proportionnelle. Une fréquence plus faible ferait cependant disparaître la pertinence des KPI publiés.

## BASE JURIDIQUE

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

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

*One effective means of direct verification of non-discrimination is the formulation and publication of appropriate key performance indicators (KPI), describing parameters such as provisioning times, repair times, percentage of circuits which work on installation and so on. KPIs are in particular likely to be necessary for the verification of service level agreements. As with internal reference offers, publication is preferable to provide confidence to market players in the efficacy of a non-discrimination remedy. A sensible degree of disaggregation will be appropriate, both to guard against subtle forms of discrimination and to allow unforeseen problems to come to light.*

*Costs will inevitably be incurred by the SMP player in setting up such a monitoring system although typically, the SMP player will need much of the information for its own management purposes. The ongoing maintenance costs are usually fairly low, however. NRAs will need to judge whether the likely benefits of such a system are sufficient to justify the initial and recurring costs.*

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

Les 5 marchés suivants avec une obligation KPI sont pertinents pour l'offre de référence BRIO:

- Accès au réseau téléphonique en position déterminée pour la clientèle résidentielle (1) → Cette obligation qui est d'application au CPS et au WLR a été imposée à la page 123 de la décision du Conseil du 19 juin 2006 relative aux marchés 1 et 2
- Accès au réseau téléphonique en position déterminée pour la clientèle non résidentielle (2) → Cette obligation qui est d'application au CPS et au WLR a été imposée à la page 123 de la décision du Conseil du 19 juin 2006 relative aux marchés 1 et 2
- Téléphonie fixe – départ d'appel (8) → Cette obligation a été imposée à la page 161 de la décision du Conseil de l'IBPT du 11 août 2006 relative aux marchés du groupe « Téléphonie fixe », les marchés pertinents 3 - 6, 8, 9 et 10
- Téléphonie fixe – terminaison d'appel (9) → Tous les opérateurs qui sont actifs sur ce marché sont puissants Belgacom a été obligée de publier des indicateurs en matière de qualité de service.

Les autres opérateurs PSM peuvent également être invités à fournir de telles informations à la demande de l'IBPT. Cette obligation a été imposée à la page 209 de la décision du Conseil de l'IBPT du 11 août 2006 relative aux marchés du groupe « Téléphonie fixe », les marchés pertinents 3-6, 8, 9 et 10.

L'IBPT estime qu'il y a lieu d'appliquer des mesures de correction moins contraignantes que celles valables pour Belgacom aux autres opérateurs puissants sur les marchés de la terminaison d'appel sur divers réseaux téléphoniques publics individuels en position déterminée. La situation de Belgacom sur le marché de la terminaison d'appel sur son

réseau diffère en effet de celle des autres acteurs nationaux fixes sur leur marché respectif.

- Téléphonie fixe – transit d'appel (10) → Cette obligation a été imposée à la page 265 de la décision du Conseil de l'IBPT du 11 août 2006 relative aux marchés du groupe « Téléphonie fixe », les marchés pertinents 3 - 6, 8, 9 et 10

Le tableau ci-dessous donne un aperçu des analyses de marché, de la présence d'opérateurs PSM et de l'obligation de publication de KPI pour les marchés BRIO pertinents et les marchés retail qui y sont liés.

<b>MARCHÉ</b>	<b>STATUT</b>	<b>PSM ?</b>	<b>KPI?</b>
1 accès à la téléphonie fixe - résidentiel	décision	Belgacom	oui
2 accès à la téléphonie fixe – non résidentiel	décision	Belgacom	oui
3 téléphonie fixe – national – résidentiel	décision	Belgacom	non
4 téléphonie fixe – international – résidentiel	décision	Aucun	non
5 téléphonie fixe – national – non résidentiel	décision	Belgacom	non
6 téléphonie fixe – international – non résidentiel	décision	Aucun	non
8 téléphonie fixe – départ d'appel	décision	Belgacom	oui
9 téléphonie fixe – terminaison d'appel	décision	Chaque opérateur	oui <sup>2</sup>
10 téléphonie fixe – transit d'appel	décision	Belgacom	oui

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

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

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.

## **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.

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

<sup>1</sup> page 216 de la décision du Conseil de l'IBPT du 11 août 2006 relative aux marchés du groupe « Téléphonie fixe », les marchés pertinents 3-6, 8, 9 et 10.

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

communications électroniques<sup>3</sup>. En outre, l'Institut a encore déterminé un certain nombre d'indicateurs supplémentaires afin de contrôler si les différents opérateurs wholesale étaient traités de la même manière.

Enfin, l'IBPT tient à faire remarquer que la liste déterminée ci-après et le délai de publication sont régulièrement évaluées en interne et seront éventuellement adaptées selon les processus de prise de décision appropriés si les besoins du marché changent. . Certains événements comme par exemple la forte dégradation des délais provisioning BRUO-BROBA au cours de l'été 2006 peuvent donner lieu à une révision des indicateurs de performance fixés ci-après, permettant ainsi de suivre en détail les problèmes opérationnels.

## PROPOSITION DANS LE PROJET DE DÉCISION

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

- CS/CPS (marchés 1 et 2)
- Départ d'appel en téléphonie fixe (marché 8)
- Terminaison d'appel en téléphonie fixe (marché 9)
- Transit d'appel en téléphonie fixe (marché 10)

<u>Provisioning Timers</u>		markets
Average Installation Timer CPS – Simple Installations <sup>4</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>5</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
<u>Repair Timers</u>		
Average time to repair CPS	hours	1,2
Percentage of not wrongful trouble tickets CPS	%	1,2
Average time to repair interconnect services <sup>6</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

<sup>3</sup> Projet de décision du Conseil de l'IBPT concernant les indicateurs de qualité des services de communications électroniques, ainsi que le contenu, la forme et le mode de publication des informations publié sur le site Internet de l'IBPT le 26 juillet 2006.

<sup>4</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>5</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>6</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.

- major	hours	8,9,10
- minor	working days	8,9,10
Time until 100% of trouble tickets interconnect services closed (committed repair time)		
- critical	hours	8,9,10
- major	hours	8,9,10
- minor	working days	8,9,10
Number of not wrongful trouble tickets interconnect services	number	8,9,10
Average failure percentage of network (6h-22h)	%	8,9,10

Collecting: to be defined (after Belgacom feasibility study)

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

## RÉACTIONS AU PROJET DE DÉCISION

### 6 paragraphes confidentiels

En ce qui concerne le marché 9, selon la Plate-Forme, il est justifié que seule Belgacom soit obligée de publier des KPI vu les conditions du marché avec une claire prédominance de Belgacom.

La Plate-Forme est d'accord avec la position de l'IBPT selon laquelle le marché doit être qualifié de stable et nécessite un suivi et un contrôle moins intenses que BRUO-BROBA par exemple.

La Plate-Forme souhaiterait cependant ajouter un pourcentage out of SLA pour le provisioning & repair vu qu'un délai moyen ne dit rien sur le pourcentage non fourni dans le délai convenu.

La Plate-Forme demande également des instruments de mesure afin d'obtenir un feedback sur le provisionnement CPS, parce que ce feedback fait parfois défaut en ce moment.

## RÉACTION DE L'IBPT

### 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.

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.

### Adaptations de la liste des KPI proposés

Pour les réparations, l'Institut a cependant opéré une scission entre le CPS et les autres services d'interconnexion afin de créer une transparence suffisante vu qu'il s'agit ici d'informations essentielles pour la fourniture de service des opérateurs alternatifs. Belgacom conteste la scission de ces trouble tickets mais l'Institut a reçu des indications des OLO selon lesquelles cette situation était parfaitement plausible dans le formulaire Trouble Ticket sur la base du champ « Related service ». Pour plus de précisions, il est également demandé à Belgacom de joindre au rapport la liste des services d'interconnexion pouvant être répertoriés sous le nom « repair interconnection services ». L'IBPT vérifiera la liste proposée par Belgacom.

L'Institut est d'accord avec la Plate-Forme et ajoute un indicateur « % out of SLA » à la liste pour 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 des pires scénarios.

## LISTE DÉFINITIVE DES KPI

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

- CS/CPS (marchés 1 et 2)
- Départ d'appel en téléphonie fixe (marché 8)
- Terminaison d'appel en téléphonie fixe (marché 9)
- Transit d'appel en téléphonie fixe (marché 10)

Il s'agit ici à chaque fois d'un chiffre global pour tout le marché.

<u>Provisioning Timers</u>		markets
Average Installation Timer CPS – Simple Installations <sup>7</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>8</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
<u>Repair Timers</u>		
Average time to repair CPS	hours	1,2
Percentage of not wrongful trouble tickets CPS	%	1,2
Average time to repair interconnect services <sup>9</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

<sup>7</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>8</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>9</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.

- major	hours	8,9,10
- 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)

La définition des indicateurs imposés figure à l'annexe 1. L'IBPT a essayé de réutiliser le plus possible les définitions SLA existantes lorsqu'elles étaient disponibles.

## MODE DE PUBLICATION

### DÉLAI DE PUBLICATION

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

La publication des indicateurs par trimestre doit être réalisée dans le courant du mois à la fin de chaque trimestre. 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 une idée des performances suffisamment vite de sorte que si les KPI affichent une mauvaise performance, des actions puissent être entreprises par l'Institut dans un délai acceptable.

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

### 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-Bretagne<sup>10</sup> et en France<sup>11</sup>. 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 de livraison 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.

<sup>10</sup>

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

<sup>11</sup> <http://www.francetelecom.com/fr/groupe/initiatives/savoirplus/documentation/offres/index.html#N10AA5>

## **IMPLÉMENTATION**

La présente décision entre en vigueur le jour de sa publication.

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 troisième trimestre pour les indicateurs déjà existants et les indicateurs pour lesquels des obligations SLA existent. Les premiers KPI BRIO 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 dernier trimestre de 2007.

## **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 Deneff  
Membre du Conseil

Catherine Rutten  
Membre du Conseil

Eric Van Heesvelde  
Président du Conseil

# ANNEXE 1: DÉFINITIONS KPI

## KPI PROVISIONING

### 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%
<b>10</b>	<b>552</b>	<b>42700</b>	<b>95.2%</b>

### 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%
<b>20</b>	<b>25</b>	<b>44420</b>	<b>99,0%</b>

## 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.

## **ANNEXE 2: PÉRIODE D'IMPLÉMENTATION**

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

### 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