



**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 BRIO**

Inhoudsopgave

Inleiding	3
ALGEMENE OPMERKINGEN IN DE CONSULTATIE.....	3
Rechtsbasis	4
Vastleggen van de te publiceren performantie-indicatoren.....	6
VOORSTEL IN HET ONTWERPBESLUIT	6
REACTIES OP HET ONTWERPBESLUIT	8
REACTIE BIPT.....	8
<i>Methodologie gevolgd bij het vastleggen van de KPI's</i>	8
<i>Aanpassingen aan de lijst met voorgestelde KPI's.....</i>	8
DEFINITIEVE LIJST KPI'S.....	9
Manier van Publicatie	10
PUBLICATIETERMIJN.....	10
PUBLIEKE PUBLICATIE.....	10
IMPLEMENTATIE	11
Beroepsmogelijkheden	11
BIJLAGE 1: KPI Definities	12
PROVISIONING KPI'S.....	12
REPAIR KPI'S.....	13
BIJLAGE 2: Implementatieperiode.....	14

INLEIDING

Dit ontwerpbesluit wil een aantal performantie-indicatoren vastleggen voor BRIO, die operatoren met een sterke machtspositie op regelmatige basis moeten publiceren. Deze indicatoren hebben enkel betrekking op de markten waarin een operator een sterke machtspositie (kortweg SMP-operator) heeft volgens de marktanalyse van het BIPT en waarbij deze operator verplicht wordt tot de publicatie van performantie-indicatoren.

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

De verplichting om de indicatoren inzake dienstkwaliteit te publiceren brengt voor de operator met een sterke machtspositie 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.

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

3 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 SLAs 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 publicatie van wholesale performantie-indicatoren door operatoren met een sterke machtspositie (uitgezonderd van markten 11 en 12) een driemaandelijkse publicatie proportioneel is. Een lagere frequentie zou echter de relevantie van de gepubliceerde KPI's doen verdwijnen.

RECHTSBASIS

Overeenkomstig de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie analyseert het BIPT 17 elektronische-communicatiemarkten en is het betrokken bij het onderzoek van de 18e markt die betrekking heeft op omroep. Via een marktanalyse onderzoekt het BIPT of er operatoren met een sterke machtspositie zijn op deze markten en legt het aan deze operatoren een aantal verplichtingen op om de concurrentie te vergroten. Eén van de mogelijke remedies is transparantie via het publiceren van informatie.

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 (key performance indicators of kortweg kpi) 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.

De afgelopen maanden heeft het BIPT het marktanalyseproces voor 13 markten volledig afgerond. Voor 8 afgewerkte markten werd er een transparantieverplichting met publicaties van performantie-indicatoren opgelegd.

De volgende 5 markten met een KPI-verplichting zijn relevant voor het BRIO-referentieaanbod:

- Toegang tot het telefoonnet op een vaste locatie voor particuliere gebruikers (1)
→ Deze verplichting die van toepassing is voor CPS en WLR werd opgelegd op pagina 123 van het besluit van de Raad van 19 juni 2006 met betrekking tot de markten 1 en 2
- Toegang tot het telefoonnet op een vaste locatie voor niet-particuliere gebruikers (2)
→ Deze verplichting die van toepassing is voor CPS en WLR werd opgelegd op pagina 123 van het besluit van de Raad van 19 juni 2006 met betrekking tot de markten 1 en 2

- Vaste telefonie – gespreksopbouw (8)
→ Deze verplichting werd opgelegd op pagina 161 van het besluit van de Raad van het BIPT van 11 augustus 2006 met betrekking tot de markten uit de cluster "Vaste Telefonie", de relevante markten 3 - 6, 8, 9 en 10
- Vaste telefonie – gespreksafgifte (9)
→ Alle operatoren die actief zijn op deze markt hebben een dominante machtspositie. Belgacom werd verplicht indicatoren inzake dienstkwaliteit te publiceren.

De andere SMP-operatoren kunnen op verzoek van het BIPT ook gevraagd worden dergelijke informatie te verstrekken. Deze verplichting werd opgelegd op pagina 209 van het besluit van de Raad van het BIPT van 11 augustus 2006 met betrekking tot de markten uit de cluster "Vaste Telefonie", de relevante markten 3 - 6, 8, 9 en 10.

Het BIPT is van mening dat op de overige operatoren met een sterke positie op de markten voor gespreksafgifte op de afzonderlijke openbare telefoonnetwerken op een vaste locatie minder dwingende correctiemaatregelen moeten worden toegepast dan die welke voor Belgacom gelden. De situatie van Belgacom op de markt voor gespreksafgifte op zijn netwerk verschilt immers van die van de overige nationale vaste spelers op hun respectieve markt.¹

- Vaste telefonie – gespreksdoorgifte (10)
→ Deze verplichting werd opgelegd op pagina 265 van het besluit van de Raad van het BIPT van 11 augustus 2006 met betrekking tot de markten uit de cluster "Vaste Telefonie", de relevante markten 3 - 6, 8, 9 en 10

Onderstaande tabel heeft een overzicht van de marktanalyses, de aanwezigheid van SMP-operatoren en de verplichting tot publicatie van kpi's voor de BRIO-relevante markten en de hiermee verbonden retailmarkten:

MARKT	STATUS	SMP?	KPI?
1 toegang vaste telefonie - particulier	besluit	Belgacom	ja
2 toegang vaste telefonie - niet-particulier	besluit	Belgacom	ja
3 vaste telefonie - nationaal - particulier	besluit	Belgacom	nee
4 vaste telefonie - internationaal - particulier	besluit	Geen	nee
5 vaste telefonie - nationaal - niet-particulier	besluit	Belgacom	nee
vaste telefonie - internationaal - niet-particulier	besluit	Geen	nee
6 particulier	besluit	Geen	nee
8 vaste telefonie - gespreksopbouw	besluit	Belgacom	ja
9 vaste telefonie - gespreksafgifte	besluit	Elke operator	ja ²
10 vaste telefonie - gespreksdoorgifte	besluit	Belgacom	ja

In de verschillende marktanalyses heeft het BIPT gesteld dat het later een lijst zal opstellen van de relevante indicatoren, de periodiciteit zal bepalen en dat het de nadere regels zal vaststellen voor de publicatie van die indicatoren.

Deze nadere implementatiebevoegdheid is ook opgenomen in artikel 59 §1, tweede alinea, van de wet van 13 juni 2005.

¹ pagina 216 van het besluit van de Raad van het BIPT van 11 augustus 2006 met betrekking tot de markten uit de cluster "Vaste Telefonie", de relevante markten 3 - 6, 8, 9 en 10

² Voor de markt van de gespreksafgifte (9) op het vaste telefonienetwerk hadden alle operatoren een sterke machtspositie. Belgacom werd verplicht indicatoren inzake dienstkwaliteit te publiceren. De andere SMP-operatoren kunnen op verzoek van het BIPT ook gevraagd worden dergelijke informatie te verstrekken.

De verplichting om de indicatoren inzake dienstkwaliteit te publiceren brengt voor de operator met een sterke machtspositie 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.

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 erg 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.

In de marktanalyse heeft het BIPT reeds aangehaald dat de publicatie van performantie-indicatoren een geschikt controlemiddel is om te verifiëren of er geen discriminatie plaatsvindt tussen wholesalepartner en de eigen retailafdeling. Het BIPT wil dan ook een aantal performantie-indicatoren vastleggen die een gemakkelijke vergelijking tussen de dienstverlening van retail en wholesale mogelijk maakt. Hierbij kan de definitie van een aantal retailindicatoren hergebruikt worden die als gevolg van het derde lid van artikel 113 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie door verstrekkers van elektronische-communicatiediensten moeten gepubliceerd worden³. Daarnaast werden door het Instituut nog een aantal extra indicatoren vastgelegd om te controleren of de verschillende wholesale-operatoren gelijkaardig behandeld worden.

Ten slotte, wil het BIPT opmerken dat de hieronder vastgelegde lijst en de publicatietermijn op geregelde tijdstippen intern geëvalueerd en eventueel bijgestuurd zal worden volgens de geëigende besluitvormingsprocessen indien de noden van de markt veranderen. . Bepaalde gebeurtenissen zoals bijv. de sterke degradatie van de BRUO-BROBA provisioning timers in de zomer van 2006 kunnen aanleiding geven tot een herziening van de performantie-indicatoren die hieronder vastgelegd worden, zodat operationele problemen gedetailleerd opgevolgd kunnen worden.

VOORSTEL IN HET ONTWERPBESLUIT

Hieronder worden de performantie-indicatoren vastgelegd voor volgende relevante markten:

- CS/CPS (markt 1 en 2)
- Gespreksopbouw bij vaste telefonie (markt 8)
- Gespreksafgifte bij vaste telefonie (markt 9)
- Gespreksdoorgifte bij vaste telefonie (markt 10)

³ Ontwerpbesluit van de Raad van het BIPT met betrekking tot de indicatoren in verband met de kwaliteit van de elektronische-communicatiediensten, alsook de inhoud, de vorm en de wijze van publicatie van de informatie gepubliceerd op de BIPT website op 26 juli 2006

Provisioning Timers

markets

Average Installation Timer CPS – Simple Installations ⁴	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 ⁵	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 ⁶		
- critical	hours	8,9,10
- major	hours	8,9,10
- minor	business hours	8,9,10
Time until 80% of trouble tickets interconnect services closed (target repair time)		
- critical	hours	8,9,10
- major	hours	8,9,10
- minor	working days	8,9,10
Time until 100% of trouble tickets interconnect services closed (committed repair time)		
- critical	hours	8,9,10
- major	hours	8,9,10
- minor	working days	8,9,10
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)

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

⁴ 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.

⁵ 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

⁶ 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.

REACTIES OP HET ONTWERPBESLUIT

6 confidentiële paragrafen

Wat markt 9 betreft is het volgens het Platform gerechtvaardigd gezien de marktomstandigheden met een duidelijk overgewicht van Belgacom dat enkel Belgacom verplicht wordt KPI's te publiceren.

Het Platform gaat akkoord met de BIPT positie waarin de markt als stabiel bestempeld wordt en een minder intensieve follow-up & monitoring nodig heeft in vergelijking met bijv. BRUO-BROBA.

Het Platform zou echter een percentage out of SLA willen toevoegen voor provisioning en repair aangezien een gemiddelde timer niets zegt over hoeveel percent er niet binnen de afgesproken termijn opgeleverd wordt.

Het Platform vraagt ook meetinstrumenten om feedback te krijgen op de CPS provisioning, omdat deze feedback momenteel soms ontbreekt.

REACTIE BIPT

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.

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.

Aanpassingen aan de lijst met voorgestelde KPIs

Het Instituut heeft echter wel voor de repair een opsplitsing gemaakt tussen CPS en de andere interconnectiediensten om voldoende transparantie te creëren aangezien het hier om essentiële informatie voor de dienstverlening van de alternatieve operatoren gaat. Belgacom betwist de opsplitsing van deze trouble tickets maar het Instituut heeft indicaties gekregen van de OLOs dat dit op basis van het veld "Related service" in het Trouble Ticket formulier perfect kan gebeuren. Ter verduidelijking wordt aan Belgacom ook gevraagd om een opsomming toe te voegen aan de rapportering van welke interconnectiediensten onder de noemer 'repair interconnection services' vallen. Het BIPT zal de door Belgacom voorgestelde lijst verifiëren.

Het Instituut gaat akkoord met het Platform en voegt voor een indicator "% out of SLA" toe aan de lijst voor 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 worst case scenario's.

DEFINITIEVE LIJST KPI'S

Hieronder worden de performantie-indicatoren vastgelegd voor volgende relevante markten:

- CS/CPS (markt 1 en 2)
- Gespreksopbouw bij vaste telefonie (markt 8)
- Gespreksafgifte bij vaste telefonie (markt 9)
- Gespreksdoorgifte bij vaste telefonie (markt 10)

Het gaat hier telkens om een globaal cijfer voor de hele markt samen.

Provisioning Timers

		markets
Average Installation Timer CPS – Simple Installations ⁷	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 ⁸	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 ⁹		
- critical	hours	8,9,10
- major	hours	8,9,10
- minor	business hours	8,9,10
Time until 80% of trouble tickets interconnect services closed (target repair time)		
- critical	hours	8,9,10
- major	hours	8,9,10
- minor	working days	8,9,10
Time until 100% of trouble tickets interconnect services closed (committed repair time)		
- critical	hours	8,9,10
- major	hours	8,9,10
- minor	working days	8,9,10

⁷ 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.

⁸ 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

⁹ 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.

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)

De definitie van de opgelegde indicatoren is terug te vinden in bijlage 1. Het BIPT heeft zoveel mogelijk geprobeerd de bestaande SLA definities waar beschikbaar te hergebruiken.

MANIER VAN PUBLICATIE

PUBLICATIETERMIJN

Aangezien het om een volwassen markt gaat, waar weinig operationele problemen zich voordoen, is het BIPT van mening dat het proportioneel is om deze indicatoren driemaandelijks te publiceren, zodat de werklust voor de SMP-operator(en) beperkt blijft.

De publicatie van de indicatoren per kwartaal moet gebeuren binnen de maand na het aflopen van elk kwartaal. 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, zodat indien de KPI's een slechte performantie tonen er binnen een aanvaardbare termijn acties kunnen ondernomen worden door het Instituut.

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

PUBLIEKE PUBLICATIE

Het BIPT wil dat de performantie-indicatoren door de operator(en) met een sterke machtspositie gepubliceerd worden op een niet-beveiligde onderdeel van hun eigen website zoals bijvoorbeeld ook in Groot-Brittannië¹⁰ en in Frankrijk¹¹ 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 provisioning-problemen 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.

¹⁰

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

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

IMPLEMENTATIE

Dit besluit treedt in werking de dag waarop het gepubliceerd wordt.

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 het derde kwartaal. De eerste BRIO-KPI's moeten dan ten laatste eind oktober 2007 gepubliceerd worden.

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 kwartaalpublicatie. De KPI's vermeld in bijlage 2 zullen voor het eerst eind januari 2008 moeten gepubliceerd worden en hebben dan betrekking op het laatste kwartaal van 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 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.

BIJLAGE 2: IMPLEMENTATIEPERIODE

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

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