



**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN EN  
TELECOMMUNICATIE**

---

**BESLUIT VAN DE RAAD VAN HET BIPT**

**VAN 27 FEBRUARI 2008**

**TER AANVULLING VAN DE BESLUITEN MET BETREKKING TOT DE  
ANALYSE**

**VAN MARKTEN 1, 2, 8, 9 EN 10 (*Nummering van de Aanbeveling van 2003*)**

**WAT BETREFT DE INDICATOREN INZAKE KWALITEIT VAN  
DIENSTVERLENING**

***(KPI - KEY PERFORMANCE INDICATORS)***

# Inhoudsopgave

1 Doel .....	3
2 RAADPLEGINGEN .....	3
2.1.    NATIONALE RAADPLEGING .....	3
Wettelijke basis .....	3
De nadere regels en resultaten van de nationale raadpleging .....	3
2.2.    HET ADVIES VAN DE RAAD VOOR DE MEDEDINGING .....	4
Wettelijke basis .....	4
De nadere regels en resultaten van de raadpleging van de Raad voor de Mededinging .....	4
2.3.    EUROPESE RAADPLEGING .....	5
Wettelijke basis .....	5
De nadere regels en resultaten van de Europese raadpleging .....	5
3 Juridische Context .....	5
4 De gevolgen van het arrest van het hof van beroep .....	6
5 De verplichtingen inzake transparantie en non-discriminatie .....	7
6 Besluit .....	10
7 Beroepsmogelijkheden .....	11
8 BIJLAGEN .....	12
8.1 Bijlage 1 .....	12
<i>Provisioning KPI's</i> .....	13
<i>Repair KPI's</i> .....	14
8.2. Bijlage 2 .....	14
8.3. Bijlage 3 – Samenvatting van de antwoorden op de nationale raadpleging .....	15

# 1 DOEL

Dit besluit heeft tot doel de redenen te verduidelijken waarom het BIPT ervoor kiest de publicatie van indicatoren inzake kwaliteit van dienstverlening op te leggen aan de operator die een sterke machtspositie heeft op de markten 1, 2, 8, 9 en 10.

## 2 RAADPLEGINGEN

### 2.1. NATIONALE RAADPLEGING

#### Wettelijke basis

De nationale raadpleging is gebaseerd op artikel 6 van Richtlijn 2002/21/EG<sup>1</sup>:

*Behoudens in gevallen die onder de artikelen 7, lid 6, 20 of 21 vallen, zorgen de lidstaten ervoor dat de nationale regelgevende instanties die voornemens zijn maatregelen in overeenstemming met deze richtlijn of de bijzondere richtlijnen te nemen die aanzienlijke gevolgen voor de relevante markt hebben de belanghebbenden in staat stellen om binnen een redelijke termijn hun zienswijzen te geven op de ontwerpmaatregel. De nationale regelgevende instanties publiceren hun nationale raadplegingsprocedures. De lidstaten dragen zorg voor de oprichting van een enkel informatiepunt waar inzage verkregen kan worden in alle lopende raadplegingsprocedures. De resultaten van de raadpleging worden door de nationale regelgevende instanties openbaar gemaakt, behalve in geval van vertrouwelijke informatie overeenkomstig het communautair en nationaal recht betreffende zakelijke vertrouwelijkheid.*

Ze wordt georganiseerd krachtens de artikelen 139 en 140 van de wet van 13 juni 2005:

**Art. 139.** *Het Instituut kan voor de toepassing van deze wet een openbare raadpleging houden overeenkomstig artikel 14 van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector.*

**Art. 140.** *Voorzover een ontwerpbeslissing van het Instituut aanzienlijke gevolgen zou kunnen hebben voor een relevante markt, organiseert het Instituut een voorafgaande openbare raadpleging met een maximale tijdsduur van twee maanden, met inachtneming van de regels inzake vertrouwelijkheid van de bedrijfsgegevens.*

*Alle inlichtingen in verband met aan de gang zijnde openbare raadplegingen worden bij het Instituut gecentraliseerd.*

*De resultaten van de openbare raadpleging worden openbaar gemaakt, met inachtneming van de regels inzake vertrouwelijkheid van de bedrijfsgegevens.*

*De Koning bepaalt, na advies van het Instituut, de nadere regels van de openbare raadpleging en van de bekendmaking van de resultaten ervan.*

#### De nadere regels en resultaten van de nationale raadpleging

Het document van de nationale raadpleging over de markten 1, 2, 8, 9, 10 en 13 werd op 14 augustus 2007, en op 12 september 2007 voor het addendum, gepubliceerd op de website van het Instituut. Belgacom en het Platform Telecom Operators and Service Providers hebben op de nationale raadpleging geantwoord.

Als bijlage 3 is een synthese opgenomen van de opmerkingen die door de operatoren zijn geformuleerd.

---

<sup>1</sup> Richtlijn 2002/21/EG van het Europees Parlement en de Raad inzake een gemeenschappelijk regelgevingskader voor elektronische-communicatienetwerken en -diensten (Kaderrichtlijn) Publicatieblad van de Europese Gemeenschappen L108/33 van 24 april 2002

Naar aanleiding van de nationale raadpleging heeft het BIPT markt 13 geschrapt uit het bereik van dit besluit maar zal het later performantie-indicatoren publiceren die specifiek zijn voor deze markt. Om de opmerkingen van een operator te beantwoorden heeft het Instituut zijn argumentatie met betrekking tot het nut van de performantie-indicatoren uiteengezet. Het Instituut heeft er echter voor gekozen om de verplichting om deze indicatoren te publiceren op het openbare deel van de website van Belgacom te behouden zodat de operatoren die zouden plannen om toe te treden tot de Belgische markt, gedetailleerde informatie kunnen inwinnen over de kwaliteit van de dienst die ze zouden kunnen verwachten als ze zich zouden richten tot Belgacom voor wholesale-diensten en zo met kennis van zaken hun interconnectiebeslissingen zouden kunnen nemen.

## **2.2. HET ADVIES VAN DE RAAD VOOR DE MEDEDINGING**

### **Wettelijke basis**

Artikel 16, § 1, van Richtlijn 2002/21/EG<sup>2</sup> bepaalt dat met de mededingingsinstanties als volgt moet worden samengewerkt:

*Zo spoedig mogelijk na de aanneming van de Aanbeveling of een bijwerking daarvan voeren de nationale regelgevende instanties, zoveel mogelijk met inachtneming van de richtsnoeren een analyse van de relevante markten uit. De lidstaten zorgen ervoor dat deze analyse, in voorkomend geval, in samenwerking met de nationale mededingingsinstanties wordt uitgevoerd.*

Deze bepaling is omgezet door artikel 55 van de wet van 13 juni 2005:

*Art. 55. § 1. Overeenkomstig § 4 voert het Instituut minstens zo spoedig mogelijk na de aanneming van de Aanbeveling of een bijwerking daarvan een analyse van die relevante markten uit om te bepalen of zij daadwerkelijk concurrentieel zijn. De informatie-uitwisseling nodig voor die analyse gebeurt overeenkomstig artikel 137, § 2.*

(...)

*§ 4. Voor de beslissingen van het Instituut waarvoor naar deze paragraaf wordt verwezen pleegt het Instituut vooraf overleg met de Raad voor de Mededinging. De Raad voor de Mededinging geeft binnen 30 kalenderdagen, te rekenen vanaf de toezending van de ontwerpbeslissing door het Instituut, zijn advies. Zodra die termijn verstreken is, geldt het stilzwijgen van de Raad voor de Mededinging als goedkeuring van de voormelde ontwerpbeslissing.*

*§ 5. Het Instituut zendt zijn beslissingen waarvoor naar deze paragraaf wordt verwezen, vooraf aan de Raad voor de Mededinging, die binnen 30 kalenderdagen een bindend advies uitbrengt met betrekking tot de vraag of de beslissingen van het Instituut in overeenstemming zijn met de door het mededingingsrecht beoogde doelstellingen. Zodra die termijn verstreken is, geldt het stilzwijgen van de Raad voor de Mededinging als goedkeuring van de voormelde beslissing.*

### **De nadere regels en resultaten van de raadpleging van de Raad voor de Mededinging**

Het document is op 23 oktober 2007 naar de Raad voor de Mededinging gestuurd en is op de website van het BIPT gepubliceerd. De Raad voor de Mededinging heeft zijn advies ingediend bij het BIPT op 22 november 2007.

In dat advies stelt de Raad voor de Mededinging voor om de argumentatie van het BIPT te versterken op verschillende punten met meer bepaald verwijzingen naar besluiten van de Franse regulatoren (ARCEP) wat betreft de non-discriminatie en van de Britse regulatoren (OFCOM) voor de evenredigheid van de beoogde verplichting; hij suggereert eveneens om de redenen te herhalen die het BIPT ertoe brengen om de KPI-verplichtingen enkel aan Belgacom op te leggen.

---

<sup>2</sup> Richtlijn 2002/21/EG van het Europees Parlement en de Raad inzake een gemeenschappelijk regelgevingskader voor elektronische-communicatienetwerken en -diensten (Kaderrichtlijn) Publicatieblad van de Europese Gemeenschappen L108/33 van 24.4.2002

De Raad voor de Mededinging haalt geen verdere belemmeringen aan bij de voortzetting door het BIPT van de aanneming van het voorgestelde besluit.

### **2.3. EUROPESE RAADPLEGING**

#### **Wettelijke basis**

Artikel 7, § 3, van Richtlijn 2002/21/EG<sup>3</sup> bepaalt dat de Europese Commissie en de nationale regelgevende instanties als volgt moeten worden geconsulteerd:

*3. Indien de nationale regelgevende instantie, naast de raadpleging als bedoeld in artikel 6, voornemens is een maatregel te nemen die:*

*a) valt onder de artikelen 15 of 16 van de onderhavige richtlijn, de artikelen 5 of 8 van Richtlijn 2002/19/EG (toegangsrichtlijn) of artikel 16 van Richtlijn 2002/22/EG (universeledienstrichtlijn); en*

*b) van aanzienlijke invloed is op de handel tussen de lidstaten, stelt zij de Commissie en de nationale regelgevende instanties in de andere lidstaten in kennis van de ontwerpmaatregel, tezamen met de motivering voor de maatregel, overeenkomstig artikel 5, lid 3, en stelt zij de Commissie en de andere nationale regelgevende autoriteiten daarvan in kennis.*

*Nationale regelgevende instanties en Commissie kunnen de betrokken nationale regelgevende instantie hun opmerkingen meedelen binnen maximaal één maand of binnen de in artikel 6 genoemde termijn indien deze langer is. De periode van één maand kan niet worden verlengd.*

#### **De nadere regels en resultaten van de Europese raadpleging**

Het document werd overgezonden aan de Europese Commissie op 17 januari 2008 en kreeg het volgnummer BE/2008/0750. De Commissie heeft haar advies op 15 februari 2008 ingediend (SG-Grefte (2008)D/200659) en heeft geen enkele opmerking geformuleerd.

## **3 JURIDISCHE CONTEXT**

Het Europese regelgevingskader inzake elektronische communicatie bepaalt dat de nationale regelgevende instanties aan de operatoren met een sterke machtspositie verplichtingen mogen opleggen inzake transparantie en non-discriminatie<sup>4</sup>.

De Belgische wetgever heeft die verplichting omgezet door de artikelen 58 en 59 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie. Paragraaf 1 van artikel 59 bepaalt dat het Instituut de verplichtingen inzake transparantie met betrekking tot toegang kan opleggen, op grond waarvan de operatoren door het Instituut bepaalde informatie openbaar moeten maken.

In zijn marktanalyses, en in het bijzonder in de analyses van de markten 1, 2, 8, 9, 10, 13, heeft het BIPT ervoor gekozen om de publicatie op te leggen van indicatoren inzake kwaliteit van dienstverlening en zich daarbij gebaseerd op de bespreking van de secties 5.2.4.5. en 5.2.5.4. van de nieuwe versie van de "Remedies paper" van de ERG.<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup> Richtlijn 2002/21/EG van het Europees Parlement en de Raad inzake een gemeenschappelijk regelgevingskader voor elektronische-communicatienetwerken en -diensten (Kaderrichtlijn) Publicatieblad van de Europese Gemeenschappen L108/33 van 24.4.2002

<sup>4</sup> De artikelen 9 en 10 van Richtlijn 2002/19/EG van het Europees Parlement en de Raad van 7 maart 2002 inzake de toegang tot en de interconnectie van elektronische-communicatienetwerken en bijbehorende faciliteiten

<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)

In zijn arrest van 1 juni 2007 heeft de 9e Kamer van het hof van beroep van Brussel, in zijn uitspraak over het beroep van Belgacom tegen het besluit van het BIPT van 19 juni 2006<sup>6</sup>, in de punten 57 en 58 geoordeeld dat het besluit van het BIPT op dat vlak niet geldig was gemotiveerd voor de markten 1 en 2.

Omdat de paragraaf waarop het arrest van het hof van beroep betrekking had voor de markten 1 en 2, ook voorkomt in de besluiten die het BIPT genomen heeft over de markten 8, 9, 10 en 13, acht het Instituut het noodzakelijk om een specifiek besluit aan te nemen dat op transversale wijze rechtvaardigt waarom de publicatie van indicatoren inzake kwaliteit van dienstverlening een verplichting is die nuttig is voor de correcte werking van de markt voor elektronische communicatie<sup>7</sup>.

## 4 DE GEVOLGEN VAN HET ARREST VAN HET HOF VAN BEROEP

Wat de markten 1 en 2 betreft heeft de 9e Kamer van het hof van beroep van Brussel, in zijn uitspraak over het beroep van Belgacom tegen het besluit van het BIPT van 19 juni 2006<sup>8</sup>, in de punten 57 en 58 van zijn arrest van 1 juni 2007 dus geoordeeld dat het besluit van het BIPT niet geldig was gemotiveerd in verband met de verplichting om indicatoren te publiceren over de kwaliteit van dienstverlening.

De betreffende paragraaf van het besluit betreffende de analyse van de markten 1 en 2<sup>9</sup> stond op bladzijde 123 en luidde als volgt:

*“Het Instituut kan overeenkomstig artikel 59, § 1, eerste lid, van de wet betreffende de elektronische communicatie de inlichtingen bepalen die de operator met een sterke machtspositie moet publiceren krachtens de transparantieplichtingen. Dat impliceert de publicatie van indicatoren over de kwaliteit van de dienst (kpi of key performance indicators, waarvan het verplicht stellen wordt besproken in de delen 5.2.4.5 en 5.2.5.4 van het document “Revised Remedies in the ECNS regulatory framework”<sup>72</sup>)”*

Hieronder vindt men een tabel met de plaatsen waar men diezelfde paragraaf terugvindt in de overige marktanalyses (volgens de nummering van de Aanbeveling van 2003):

Relevante markten		Besluiten van het BIPT
8	Diensten voor gespreksopbouw	Besluit van 11 augustus 2006, blz. 161
9	Diensten voor gespreksafgifte	Besluit van 11 augustus 2006, blz. 209
10	Doorgiftdiensten	Besluit van 11 augustus 2006, blz. 265
13	Afgevend segmenten van huurlijnen op wholesale-niveau.	Besluit van 17 januari 2007, blz. 129

Er dient te worden opgemerkt dat Belgacom ook beroep heeft aangetekend tegen de besluiten van het BIPT betreffende de analyse van de markten 8, 9, 10 en 13, en dat al die vorderingen het opleggen van KPI's als gepaste correctiemaatregel aanvechten.

<sup>6</sup> Besluit van het BIPT van 19 juni 2006 betreffende de definitie van de markten, de analyse van de concurrentievoorwaarden, de identificatie van de operatoren met een sterke machtspositie en de bepaling van de gepaste verplichtingen voor de retailmarkten van de cluster “Toegang”, geselecteerd in de aanbeveling van de Europese Commissie van 11 februari 2003.

<sup>7</sup> Er dient te worden opgemerkt dat naar aanleiding van de opmerkingen van Belgacom betreffende de KPI's voor markt 13, het BIPT dit besluit niet langer toepast op die markt maar later een besluit zal publiceren betreffende de performantie-indicatoren voor die markt.

<sup>8</sup> Besluit van het BIPT van 19 juni 2006 betreffende de definitie van de markten, de analyse van de concurrentievoorwaarden, de identificatie van de operatoren met een sterke machtspositie en de bepaling van de gepaste verplichtingen voor de retailmarkten van de cluster “Toegang”, geselecteerd in de aanbeveling van de Europese Commissie van 11 februari 2003.

<sup>9</sup> Ibid.

Men kan daarom ervan uitgaan dat het hof van beroep in latere arresten waarschijnlijk ook zal oordelen dat het opleggen van KPI's niet voldoende gemotiveerd is.

Daarom kiest het BIPT ervoor om dit besluit aan te nemen, dat een meer volledige motivering geeft voor het opleggen aan Belgacom van die verplichting om indicatoren inzake dienstkwaliteit te publiceren.

Het BIPT is overigens van oordeel dat de aanneming van een dergelijk besluit voldoende is, omdat sedert de aanneming van die besluiten er zich geen enkel significant nieuw feit heeft voorgedaan dat een wijziging zou rechtvaardigen van de definitie van de markten of van de positie van de ondernemingen op die markten.

## 5 DE VERPLICHTINGEN INZAKE TRANSPARANTIE EN NON-DISCRIMINATIE

De begrippen "transparantie" en "non-discriminatie" zijn essentiële elementen voor de bevordering van de concurrentie en de ontwikkeling van de interne markt, die de basis moeten vormen van het optreden van de nationale regelgevende instanties krachtens artikel 8, 2b) en 3c) van de Kaderrichtlijn.<sup>10</sup> De verplichtingen inzake transparantie en non-discriminatie worden uitgelegd in de artikelen 9 en 10 van de Toegangsrichtlijn, die betrekking hebben op de verplichtingen die *ex ante* aan de operatoren kunnen worden opgelegd. Punt 3 van artikel 9 van die richtlijn preciseert: "*De nationale regelgevende instanties kunnen preciseren welke informatie beschikbaar moet worden gesteld, hoe gedetailleerd zij moet zijn en op welke wijze zij moet worden gepubliceerd*".

Anderzijds heeft de ERG, de European Regulators Group, de beste manieren onderzocht om te zorgen voor transparantie en de verificatie van de non-discriminatie en geoordeeld dat de publicatie van indicatoren inzake dienstkwaliteit (*kpi of key performance indicators*) een gepast hulpmiddel kon zijn.

In sectie 5.2.4.5 van de "Remedies paper" van 2006<sup>11</sup> schrijft de ERG het volgende over het nut van KPI's:

*"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."*

Het document wijdt overigens in punt 5.2.5.4 een volledige paragraaf aan de KPI's:

*"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*

<sup>10</sup> Richtlijn 2002/21/EG van het Europees Parlement en de Raad van 7 maart 2002 inzake een gemeenschappelijk regelgevingskader voor elektronische-communicatienetwerken en -diensten

<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)

*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."*

Bovendien heeft de IRG in zijn "Principes inzake uitvoering en beste praktijken betreffende de ontbundeling van het aansluitnetwerk"<sup>12</sup> in oktober 2001 (gewijzigd in mei 2002) een grondige studie verricht naar de kwesties in verband met het beheer van de kwaliteit, waarin die groep de verschillen tussen SLA's en KPI's als volgt uitlegt:

*"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".*

De IRG leidt daaruit een PIB 6 af (*Principles of Implementation and Best Practice*), die als volgt wordt uitgedrukt:

*"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, de Europese vereniging van alternatieve operatoren, stelt elk jaar een rapport (scorecard) op waarin de werking van de Europese markten wordt onderzocht op basis van een vragenlijst die alle punten behandelt die absoluut in het regelgevingskader aanwezig moeten zijn opdat de markten op gepaste wijze kunnen functioneren. Elk antwoord op de vragenlijst krijgt een cijfer en alle antwoorden worden bijeengegeld. De vraag over de KPI's wordt als volgt behandeld:

*"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".*

Het nut van de SLA's en de KPI's wordt dus ruimschoots benadrukt in de vakliteratuur en het is dus op grond daarvan dat het BIPT ervoor heeft gekozen aan Belgacom KPI's op te leggen in de analyse van de markten 1 en 2.

Daarenboven had de Raad van het BIPT in het kader van het BRIO op 23 mei 2007 een besluit met betrekking tot de verplichting tot publicatie van wholesale performantie-indicatoren voor BRIO aangenomen<sup>13</sup>. Hoewel het hof van beroep geoordeeld heeft dat de paragraaf die als basis diende

<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.

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

voor dat besluit niet voldoende gemotiveerd was, is het belangrijk eraan te herinneren dat die was aangepast naar aanleiding van twee raadplegingen van de markt, waarbij de alternatieve operatoren zich duidelijk voor die verplichting hadden uitgesproken. Zij hadden onder andere onderstreept dat de KPI's verschillen van de SLA's in die zin dat ze een gemiddelde performantie vertegenwoordigen, terwijl een SLA een specifieke overeenkomst is tussen Belgacom en elke alternatieve operator.

Het BIPT is van oordeel dat de publicatie van kwaliteitsindicatoren voor een operator met een sterke machtspositie geen buitensporige kosten met zich brengt. Een operator met een sterke machtspositie beschikt immers al over het grootste deel van die informatie aangezien hij deze nodig heeft voor het beheer en de follow-up van zijn eigen SLA-overeenkomsten. De bijlagen 1 en 2 illustreren het feit dat het merendeel van de KPI's reeds kan worden geleverd door de Belgacom-systemen zodat deze indicatoren geen hoge uitvoeringskosten zouden vereisen. De publicatie van KPI's is daarentegen een minder bindende maatregel dan dat een verplichting om dezelfde procedures toe te passen om intern en extern wholesale-diensten te leveren ("equivalence of input") zou kunnen betekenen. De verplichting om KPI's te publiceren is dus geen onevenredige verplichting ten opzichte van de voordelen die een dergelijke publicatie voor de markt oplevert.

De performantie-indicatoren zijn een krachtig controlemiddel dat het mogelijk maakt na te gaan of er geen verschil in behandeling is tussen de "wholesale"-klanten van de operator en zijn eigen retailpoot. Dankzij die indicatoren kan ook worden gecontroleerd of de verschillende wholesale-operatoren gelijk worden behandeld.

De Franse regulator ARCEP heeft een gelijkaardige argumentatie aangevoerd in zijn besluiten van 2005 met betrekking tot de referentieaanbiedingen van France Télécom voor de ontbundeling van het aansluitnet (05-0277) en de bitstreamtoegang (05-280). Hij stelt meer bepaald dat *"de dienstkwaliteitsniveaus (leverings- en correctietermijnen, aantal pannes, termijn voor levering van informatie, enz.) aangekondigd in de wholesale-aanbiedingen verenigbaar dienen te zijn met de kwaliteitsniveaus die worden toegepast, in het bijzonder door France Télécom, op de retailmarkten – deze doelstelling is meer bepaald in overeenstemming met het non-discriminatiebeginsel waaraan France Télécom is onderworpen"* en dat *"de kwaliteitsniveaus aangekondigd in de wholesale-aanbiedingen dienen te worden nageleefd door France Télécom teneinde dat de alternatieve operatoren voldoende overzicht hebben en zelf verbintenissen betreffende de dienstniveaus kunnen aangaan jegens hun klanten."* (vrije vertaling) ARCEP zet die redenering verder door de tenuitvoerlegging van een systeem van stimulerende boetes te plannen en France Télécom te verplichten om maandelijks dienstkwaliteitsindicatoren te meten en te publiceren voor de wholesale-aanbieding. *"Ten tweede, om zich te vergewissen van de doeltreffendheid van het stimuleringsstelsel van France Télécom en om te controleren dat de dienstkwaliteitsniveaus van de wholesale-aanbieding niet discrimineren ten opzichte van wat France Télécom voorstelt aan zijn eigen diensten op de stroomafwaartse markten, acht de instantie het nodig dat de operator maandelijks dienstkwaliteitsindicatoren meet en publiceert voor de wholesale-aanbieding, alsook voor de overeenstemmende stroomafwaartse aanbiedingen."* (vrije vertaling)

Door de transparantie die ze op de markt creëren, moedigen de performantie-indicatoren de operator die ertoe is verplicht aan om de kwaliteit van zijn diensten te behouden en/of te verbeteren en stimuleren ze hem om zijn verplichtingen inzake non-discriminatie tussen zijn wholesale-klanten en zijn retailpoot na te leven.

OFCOM is eveneens van mening dat het daar over een doeltreffende tool gaat om de transparantie op de markt te versterken. De Britse regulator drukt zich als volgt uit: *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>.

Om non-discriminatie te garanderen, is het belangrijk dat de potentiële nieuwkomers toegang hebben tot deze KPI's, wat niet het geval zou zijn als ze uitsluitend zouden worden gepubliceerd op een beveiligde site, met dus ook beperkte toegang.

---

<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)

Omdat het om een volgroeide markt gaat, waarop zich weinig operationele problemen voordoen, acht het BIPT het evenredig om die indicatoren op kwartaalbasis te publiceren, om de last voor de operatoren met een sterke machtspositie te beperken.

Het BIPT brengt in herinnering dat wat betreft zijn analyse van markt 9 van 11 augustus 2006, op blz. 224 wordt verduidelijkt dat de andere operatoren met een sterke machtspositie, met uitzondering van Belgacom, verplicht zijn om geval per geval kwaliteitsindicatoren te leveren indien het BIPT daarom vraagt. Het BIPT heeft het inderdaad onevenredig geacht om dezelfde publicatieverplichtingen op te leggen aan de andere operatoren op markt 9. De alternatieve operatoren verkopen weinig of geen wholesale-diensten aan Belgacom buiten de afgiftdienst en zijn zelden onderling geïnterconnecteerd aangezien het volume van uitgewisseld verkeer dat niet rechtvaardigt. Het geeft dus geen of weinig zin om hen performantie-indicatoren te doen publiceren. Wat de gespreksafgifte betreft, zou kunnen worden gesteld dat elke operator deze dienst aan de anderen levert. Er dient echter rekening te worden gehouden met het feit dat, in vergelijking met de alternatieve operatoren individueel, Belgacom een heel groot aandeel heeft in het totaal van de Belgische gespreksafgifte. Het merendeel van de verzoeken om gespreksafgifte is dus aan Belgacom gericht en de impact van de gespreksafgiftdienst van deze laatste is veel belangrijker voor de markt dan die van de andere operatoren. Dat rechtvaardigt dat enkel Belgacom wordt verplicht kwaliteitsindicatoren te publiceren.

De indicatoren moeten worden gepubliceerd in de maand die volgt op het einde van het betreffende kwartaal. Het Instituut is van mening dat de termijn van een maand redelijk is om de gegevens te verzamelen, te controleren en te publiceren. Deze KPI's zullen voor de eerste maal moeten worden gepubliceerd in de maand die volgt op de publicatie van het besluit en zullen het laatste kwartaal van 2007 betreffen.

Toch ontbreken nog een aantal indicatoren in het systeem van Belgacom. Daarom acht het BIPT het voor deze nieuwe indicatoren redelijk om de operator zes bijkomende maanden toe te staan om het besluit van het BIPT uit te voeren en te beginnen met de publicatie van de andere prestatie-indicatoren op kwartaalbasis. Deze KPI's die worden opgesomd in bijlage 2 zullen voor de eerste maal dienen te worden gepubliceerd zes maanden na de aanneming van dit besluit en zullen het tweede kwartaal van 2008 betreffen.

Het BIPT acht het nodig om snel over een overzicht van de prestaties van Belgacom te beschikken teneinde binnen redelijke termijnen te kunnen reageren indien de getroffen maatregelen geen bevredigende resultaten zouden opleveren.

Het Instituut heeft uitvoerig de performantie-indicatoren onderzocht die absoluut noodzakelijk zijn voor de correcte werking van de markt en in zijn besluit zoveel mogelijk rekening gehouden met de noodzaak om een overdreven reglementering te vermijden en de administratieve vereenvoudiging aan te moedigen. Daarom werd slechts een klein aantal nieuwe indicatoren toegevoegd aan deze die Belgacom reeds kon meedelen (zie lijst in bijlage 2). Deze bijkomende KPI's vermelden de termijn waarin een dergelijk percentage dient te worden geleverd of gecorrigeerd. Deze KPI's hebben een grote meerwaarde omdat ze in tegenstelling tot de gemiddelde performantie-indicatoren een idee geven over wat dient te gebeuren in het worst-casescenario.

## **6 BESLUIT**

De lijst van de indicatoren inzake kwaliteit van dienstverlening (of performantie-indicatoren) die van toepassing zijn op de markten 1, 2, 8, 9 en 10, wordt in de bijlage gegeven. Belgacom moet die indicatoren op zijn website publiceren op kwartaalbasis en voor de eerste keer tijdens de maand die volgt op de publicatie van dit besluit, behalve voor de indicatoren die vermeld zijn in bijlage 2, waarvoor de operator na de aanneming van dit besluit zes maanden tijd heeft. De performantie-indicatoren moeten voor de operatoren en het publiek gemakkelijk toegankelijk zijn.

Het Instituut ontwikkelt momenteel de specifieke performantie-indicatoren die van toepassing zullen zijn op markt 13 en voor de doorverkoop van abonnementen (de markten 1 en 2).

## **7 BEROEPSMOGELIJKHEDEN**

Overeenkomstig de wet van 17 januari 2003 betreffende de rechtsmiddelen en de geschillenbehandeling naar aanleiding van de wet van 17 januari 2003 kan tegen dit besluit beroep worden ingesteld 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

## 8 BIJLAGEN

### 8.1 Bijlage 1

De performantie-indicatoren die moeten worden gepubliceerd, hebben betrekking op:

- de CS/CPS op de markten 1 en 2
- de gespreksopbouw voor vaste telefonie op markt 8
- de gespreksafgifte voor vaste telefonie op markt 9
- de gespreksdoorgifte voor vaste telefonie op markt 10.

Die indicatoren zijn de volgende (totale cijfers voor de gehele markt):

#### 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)

De volgende definities zijn van toepassing:

### 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. Bijlage 2

Belgacom heeft zes maanden tijd om de volgende KPI's uit te voeren:

### 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. Bijlage 3 – Samenvatting van de antwoorden op de nationale raadpleging**

### **1. Opmerkingen van de operatoren**

Het Platform en Belgacom hebben opmerkingen geformuleerd betreffende het KPI-ontwerpbesluit.

Het Platform beschouwt de KPI-verplichting als een belangrijk middel om de evolutie van de aanbiedingen voor wholesale-toegang van de historische operator en de retaildiensten die deze zelfde operator aanbiedt. Aangezien de retaildiensten van de alternatieve operatoren vaak afhangen van de wholesale-aanbiedingen van Belgacom, is de kwaliteit van de wholesale-diensten die Belgacom levert essentieel voor de kwaliteit van de diensten van de andere operatoren en aan de hand van de publicatie van indicatoren voor dienstkwaliteit kan de markt de kwaliteit van de geleverde diensten controleren.

Het Platform valt de redenering van het BIPT bij en stelt voor in herinnering te brengen dat het BIPT in het verleden bijkomende maatregelen heeft moeten treffen om Belgacom te verplichten zijn reglementaire verplichtingen na te komen.

Belgacom vindt dat het feit dat er een bijkomend ontwerpbesluit is, inhoudt dat het BIPT erkent dat al zijn marktanalyses onvoldoende onderbouwd zijn wat de KPI's betreft en dat de betrokken bepalingen dus niet kunnen worden toegepast.

Voor de operator is het ontwerpbesluit van het BIPT geen afdoende antwoord op de opmerkingen van het hof van beroep van Brussel en verduidelijkt het niet voor welke specifieke moeilijkheden de KPI's een oplossing moeten bieden.

Belgacom acht dat de geciteerde documenten van de ERG niet voldoende overtuigen en dat de analyse de kosten die zouden worden opgelopen bij het verzamelen van de nodige gegevens overschat.

Volgens Belgacom zijn de te publiceren indicatoren nog te vaag, in het bijzonder voor markt 13 aangezien het Instituut verduidelijkt dat ze nog verder moeten worden uitgewerkt. Belgacom verwijt eveneens dat bijlage 3 werd opgenomen in het ontwerp aangezien deze de BRUO- en BROBA-diensten betreft waarvoor de marktanalyses nog niet werden gepubliceerd. Voor Belgacom is deze bijlage dus niet relevant.

Wat markt 9 betreft acht Belgacom dat alle operatoren op de markt moeten worden verplicht om KPI's te publiceren en dat het BIPT zijn argumentatie verder dient uit te werken op het vlak van de uitsluiting van de andere operatoren.

Ten slotte verzet Belgacom zich tegen de verplichting om de indicatoren te publiceren op het openbare deel van zijn website en betwist het de beoogde vorm waarin dat dient te gebeuren; voor Belgacom mogen enkel die operatoren die een contractuele band hebben met Belgacom toegang krijgen tot de informatie, en niet de andere.

Belgacom is bovendien van oordeel dat de redelijkheid van de publicatie grondig moet worden bestudeerd voor elk van de indicatoren.

Het is van mening dat een dergelijk besluit dient te worden voorgelegd aan de Europese Commissie en aan de Raad voor de Mededinging, net zoals de marktanalyses.