

**INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX
ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS**

I B P T

**PROJET DE DÉCISION DU CONSEIL DE L'IBPT
DU JOUR MOIS ANNÉE
CONCERNANT
les indicateurs de qualité des services**

MÉTHODE D'ENVOI DES RÉACTIONS AU PRÉSENT DOCUMENT

Délai de réponse: jusqu'au 13 mars 2015
Méthode pour répondre: À: consultation.sg@ibpt.be
Objet: « consult-2015-A5 »

Personne de contact: Yannick Dewilde, Conseiller (+32 2 226 89 11)

Les réponses sont attendues uniquement par voie électronique.

Vous êtes prié d'utiliser le «Formulaire de couverture à joindre à la réponse à une consultation publique organisée par l'IBPT» que vous trouverez à la page suivante: www.ibpt.be/fr/operateurs/telecom/marches/formulaire-de-couverture-a-joindre-a-la-reponse-a-une-consultation-publique-organisee-par-libpt

L'IBPT demande également que les commentaires se réfèrent aux paragraphes et/ou parties dont ils traitent. Le document doit indiquer clairement ce qui est confidentiel.

TABLE DES MATIÈRES

1. Objet.....	3
2. Base juridique	5
3. Analyse de l'IBPT	6
3.1. L'APPROCHE DES INSTANCES INTERNATIONALES	7
3.1.1. L'ETSI.....	7
3.1.2. Le BEREC.....	8
3.2. L'APPROCHE DES AUTRES PAYS EUROPÉENS.....	8
3.2.1. La France.....	8
3.2.2. L'Espagne.....	9
3.2.3. Le Royaume-Uni.....	10
3.2.4. Le Portugal.....	11
3.2.5. L'Italie.....	11
3.3. EXAMEN DES CRITÈRES EN FONCTION DE LA SITUATION DU MARCHÉ BELGE.....	11
3.4. PROPORTIONNALITÉ	14
3.5. OBJECTIVITÉ ET SINCÉRITÉ DES MESURES.....	14
3.6. MODE DE PUBLICATION ET COMMUNICATION À L'IBPT	14
4. Décision de l'IBPT.....	15
5. Entrée en vigueur	15
6. Voies de recours.....	15
Annexe 1 – Définitions et mesures des indicateurs de qualité de service	17
Annexe 2 – Tableau de communication des données à l'IBPT	21

1. OBJET

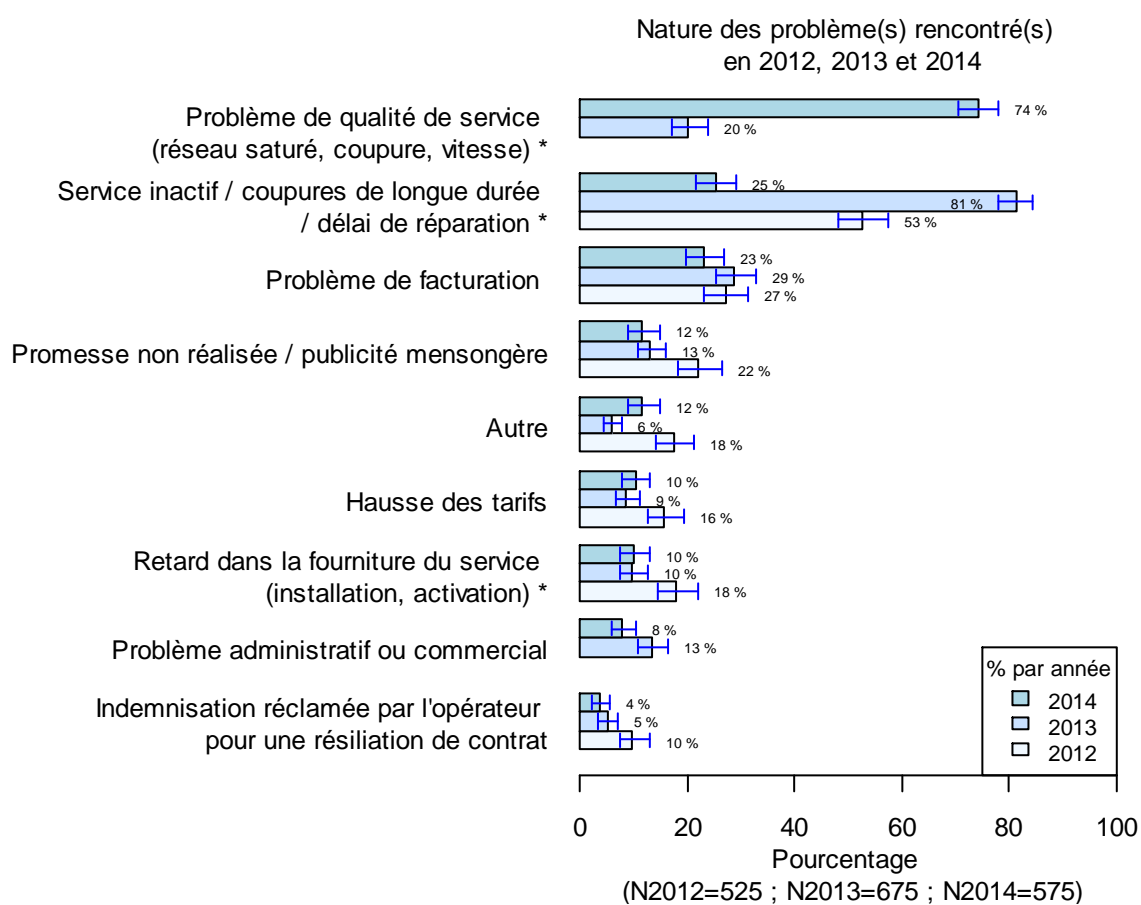
1. La loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après « la loi ») confie à l'IBPT la tâche de déterminer les paramètres à utiliser en ce qui concerne la qualité du réseau et du service (ci-après « indicateurs de qualité de service »), afin de garantir que les utilisateurs finals aient accès à des informations complètes, comparables et faciles à exploiter.
2. À côté des coûts et du choix des services disponibles, la qualité de service (QoS) constitue un facteur clef sur le marché libéralisé des télécommunications. Parmi les possibilités offertes sur le marché, les choix des consommateurs sont effectués principalement guidés par le niveau des prix à payer pour les services de télécommunications d'une part et par le degré de satisfaction à l'égard de la qualité des services fournis par les opérateurs d'autre part. L'aspect relatif aux prix a déjà fait l'objet de mesures de l'IBPT visant à mieux informer les consommateurs, comme le simulateur tarifaire www.meilleurtarif.be. La présente décision poursuit un objectif similaire en matière de qualité de service.
3. La qualité de service est définie comme l'effet conjugué des performances contribuant au degré de satisfaction des clients qui utilisent le service en question. La performance correspond à la mesure dans laquelle le système de l'opérateur offrant le service répond aux critères fixés dans des conditions définies. On trouvera dans la section 3.1.1. consacrée à l'ETSI plus de détails sur les concepts de qualité et de performance.
4. Les indicateurs de qualité de service permettent d'une part à un opérateur de vérifier les performances de son réseau et de ses services et, d'autre part, à l'utilisateur de contrôler le taux d'adéquation entre les performances annoncées par le fournisseur et la qualité du service effectivement fourni.
5. Depuis avril 2008, date de leur adoption par le Conseil de l'IBPT, deux décisions concernant les indicateurs relatifs à la qualité des services de communications électroniques sont en place. Elles portent respectivement sur les opérateurs du service public téléphonique fixe et les fournisseurs d'accès Internet d'une part¹ et sur les opérateurs du service public téléphonique mobile d'autre part².
6. Sur la base de ces deux décisions, les opérateurs concernés mesurent un certain nombre de paramètres de qualité et publient semestriellement le résultat de ces mesures sur leur site web. Ils transmettent en outre le résultat de leurs mesures à l'IBPT.
7. Malgré cette obligation, le niveau de qualité de service sur le marché belge ne semble pas satisfaisant pour un certain nombre de consommateurs.
8. Ainsi, dans l'enquête 2014 sur la situation du marché belge des communications électroniques du point de vue des utilisateurs³, 50% des répondants ont déclaré avoir

¹ Décision du Conseil de l'IBPT du 3 avril 2008 concernant les indicateurs relatifs à la qualité des services de communications électroniques, ainsi que le contenu, la forme et la méthode de publication des informations.

² Décision du Conseil de l'IBPT du 3 avril 2008 concernant les indicateurs relatifs à la qualité des services de communications électroniques, ainsi que le contenu, la forme et la méthode de publication des informations – cas des opérateurs mobiles.

³ <http://www.bipt.be/fr/consommateurs/telephone/publications/enquete-sur-la-situation-du-marche-belge-des-communications-electroniques-du-point-de-vue-des-utilisateurs-septembre-2014>

rencontré un problème avec leur(s) opérateur(s). Le graphique ci-dessous illustre la nature des problèmes rencontrés.



Nature des problème(s) rencontré(s) parmi ceux qui ont eu un/des problème(s) en 2012, 2013 et 2014

9. Les résultats des enquêtes annuelles de l'IBPT mettent en évidence qu'en matière de qualité de service perçue par les consommateurs, les principaux problèmes concernent les performances techniques, les pannes et dérangements, la facturation, la fourniture du service (installation et activation) et l'assistance administrative ou commerciale en cas de problème.
10. Par ailleurs, le rapport annuel 2013 du service de médiation pour les télécommunications indique que 47,5% des plaintes concernent un problème de facturation, 9,8% un dérangement et 3,9% un raccordement⁴. Si les plaintes relatives au paiement d'indemnités en cas de rupture anticipée de contrat ont diminué depuis l'entrée en vigueur des dispositions de la nouvelle loi relative aux communications électroniques (10 juillet 2012), le nombre de plaintes concernant les problèmes liés à la qualité de service reste comparativement élevé.

⁴ <http://www.ombudsmantelecom.be/fr/rapport-annuel.html?IDC=21>

11. La situation sur le marché justifie que l'IBPT se penche sur la pertinence des indicateurs en place, sur l'utilité de leur maintien, de leur remplacement ou de leur adaptation aux évolutions technologiques. L'IBPT doit également examiner si le mode de publication actuel répond aux exigences de transparence et d'accessibilité pour les utilisateurs. Actuellement, les décisions en vigueur imposent la publication des indicateurs sur une page (ou une partie de page) web accessible à l'utilisateur en trois clics maximum. Dans la réalité, la navigation vers cette publication est relativement compliquée, ce qui nuit à la transparence des informations publiées.
12. L'IBPT estime dès lors qu'il est à présent opportun d'examiner s'il y a lieu de préciser et de mettre à jour les indicateurs de qualité de service, de déterminer la façon de les mesurer et de les publier à l'intention des utilisateurs finals, de fixer les mécanismes de certification visant à garantir l'objectivité des mesures ainsi que, le cas échéant, de préciser quels opérateurs et quels services seraient concernés par la mesure.
13. La publication de ces indicateurs de qualité de service contribue à l'information de l'utilisateur et des divers acteurs sur le marché. L'obligation de publication d'indicateurs pertinents de qualité de service est de nature à stimuler la concurrence car elle peut inciter les fournisseurs à s'efforcer d'améliorer leurs performances. Les résultats publiés doivent être pertinents, facilement exploitables et compréhensibles pour l'utilisateur final qui souhaite comparer la qualité des services fournis par les opérateurs sur le marché.

2. BASE JURIDIQUE

14. Les obligations en matière de qualité de service découlent de la directive 2002/22/CE « service universel »⁵ dont les articles 11 et 22 imposent la publication d'informations sur la qualité du service fourni par les opérateurs chargés de la fourniture du service universel (réseau et services) et éventuellement par d'autres opérateurs; des seuils minimaux de qualité à atteindre peuvent être fixés. L'annexe III de la même directive donne les références ETSI des paramètres à publier et des méthodes de mesure applicables.
15. En Belgique, cet aspect de la directive a notamment été transposé par l'article 113 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après « LCE »), dont les trois premiers paragraphes sont formulés comme suit:

«§ 1er. L'Institut coordonne les initiatives relatives à la qualité des réseaux publics de communications électroniques et des services de communications électroniques accessibles au public.

§ 2. Les entreprises fournissant des réseaux publics de communications électroniques ainsi que les entreprises fournissant des services de communications électroniques accessibles au public doivent publier sur leur site Internet, à l'intention des utilisateurs finals, des informations comparables, adéquates et actualisées concernant la qualité du réseau et du service et concernant les mesures qui ont été prises pour garantir un accès équivalent aux utilisateurs finals handicapés. Les informations sont également communiquées à l'Institut avant leur publication.

⁵ Directive 2002/22/CE du parlement européen et du conseil du 7 mars 2002 concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques (directive «service universel»).

§ 3. L'Institut peut déterminer entre autres les paramètres à utiliser en ce qui concerne la qualité du réseau et du service, ainsi que le contenu, la forme et la méthode de publication des informations, y compris les éventuels mécanismes de certification de la qualité, afin de garantir que les utilisateurs finals, y compris les utilisateurs finals handicapés, auront accès à des informations complètes, comparables et faciles à exploiter. »

16. L'article 7/1 de la loi du 15 mai 2007 relative à la protection des consommateurs en ce qui concerne les services de radiotransmission et de radiodistribution contient une disposition analogue :

§ 2. L'Institut peut déterminer entre autres les paramètres à utiliser en ce qui concerne la qualité du réseau et du service, ainsi que le contenu, la forme et la méthode de publication des informations, y compris les éventuels mécanismes de certification de la qualité, afin de garantir que les consommateurs, y compris les consommateurs handicapés, auront accès à des informations complètes, comparables et faciles à exploiter.

17. En 2008, le Conseil de l'IBPT a adopté deux décisions pour compléter le tableau des dispositions⁶. Les décisions s'appliquent à:

- tous les opérateurs du service public téléphonique fixe et les fournisseurs d'accès Internet (« décision fixe ») d'une part, et
- tous les opérateurs du service public téléphonique mobile (« décision mobile ») d'autre part.

18. Il s'agit donc de tous les opérateurs qui disposent d'un réseau fixe (Belgacom, Numéricable, Telenet, et Voo) et mobile (Base, Mobistar, Proximus et Telenet)⁷. D'autre part, il s'agit en principe de tous les autres fournisseurs de services (CPS, VoIP, OLO, MVNO).

19. La « décision fixe » établit que trois indicateurs de qualité doivent être mesurés et publiés semestriellement:

- le pourcentage de raccordements qui ont été réalisés endéans le délai annoncé par l'opérateur à son client ;
- le pourcentage de lignes ayant présenté un dérangement au cours de la période d'observation ;
- le délai moyen de levée des dérangements.

20. La « décision mobile » retient comme indicateurs:

- le taux de blocage des appels téléphoniques mobiles;
- le taux de coupure des appels téléphoniques mobiles.

3. ANALYSE DE L'IBPT

21. Afin de déterminer les indicateurs de qualité qui demeurent pertinents, l'IBPT a examiné les options proposées par des instances internationales telles que l'ETSI et le BEREC et celles retenues dans d'autres pays européens. Il s'est ensuite penché sur le contenu des

⁶ <http://www.ibpt.be/fr/operateurs/telecom/protection-des-consommateurs/decision-du-conseil-de-l-ibpt-du-3-avril-2008-concernant-l-application-de-l-art-113-indicateurs-de-qualite-cas-mobile>
<http://www.ibpt.be/fr/operateurs/telecom/protection-des-consommateurs/decision-du-conseil-de-l-ibpt-du-3-avril-2008-en-matiere-d-application-de-l-art-113-indicateurs-de-qualite>

⁷ Liste non exhaustive.

critères retenus ailleurs et s'est demandé si le fonctionnement actuel du marché belge nécessitait ou non le maintien ou l'instauration de ces critères. L'IBPT a également examiné à quels opérateurs il serait proportionné d'imposer des obligations puis il a arrêté sa décision.

3.1. L'approche des instances internationales

3.1.1. L'ETSI

22. Depuis de nombreuses années, l'ETSI, Institut européen de normalisation des télécommunications, se penche sur les normes techniques applicables en matière de télécommunications y compris pour ce qui concerne la qualité de service. L'ETSI a établi de nombreuses normes auxquelles la directive 2002/22/CE « Service universel » se réfère d'ailleurs. Au-delà de normes visant à assurer l'interopérabilité et à la qualité de bout en bout de la communication, l'ETSI examine également depuis un certain temps ce qu'implique la qualité de service du point de vue du consommateur et a publié des guides et des normes à ce propos.
23. Pour effectuer son analyse, l'IBPT a notamment consulté les documents suivants: « The assessment of the overall Quality of Services (QoS) as perceived by the users; Definition of QoS indexes for all the customer relationship stages » (ETSI EG 202 934) daté de mars 2012, ainsi que les trois volets du document ETSI EG 202 009 User Group; Quality of telecom services: Part 1: Methodology for identification of indicators relevant to the Users (2014-09); Part 2: User related indicators on a service specific basis (2014-09); Part 3: Template for Service Level Agreements (SLA) (2007-01). Deux autres documents d'intérêt concernent l'évaluation de la qualité de service: « Requirements for bodies providing QoS assessments » and « Surveys ETSI TS 102 844 V1.2.1 (2010-11) et Review of practical examples of service QoS assessments ETSI TR 102 854 V1.1.1 (2011-12) ».
24. Dans ses publications l'ETSI souligne que la qualité de service peut être évaluée selon plusieurs perspectives et donc avec des méthodes de mesure différentes. On peut ainsi mesurer la qualité de service sous l'angle de la fiabilité de l'équipement employé, sous celui de la fourniture du service selon le type d'utilisation qui en est fait et enfin, sous l'angle de la satisfaction subjective du consommateur. Les premiers aspects peuvent être mesurés par des moyens techniques et des normes établies pour développer une approche commune et fournir une référence utilisable. Du point de vue de l'utilisateur, c'est la qualité de bout en bout qui importe et des mesures objectives et subjectives peuvent être combinées pour mieux évaluer la qualité du service.
25. L'ETSI distingue le KPI (key performance indicator) du KQI (key quality indicator). Le KPI chiffre des aspects de la performance d'une ou plusieurs ressources ; il est signifiant pour le fournisseur de service mais pas forcément pour le consommateur. Le KQI chiffre des aspects, signifiants pour le consommateur, de la performance d'un service ou d'un produit; il est en général exprimé en pourcentage de ressources qui atteignent un certain niveau de qualité. Un KQI peut résulter de l'agrégation de plusieurs KPI ou d'autres KQI. Selon les spécialistes du QoS/TIC, le groupe de travail qui suit la qualité de service dans le domaine des services et des technologies de l'information et de la communication au sein de l'Association française des utilisateurs de télécommunications, l'AFUTT, « dans le domaine des télécommunications et de l'Internet, on estime que le débit est un critère de performance: on paie plus cher pour

avoir un produit plus performant tandis que l'indisponibilité (temporelle ou géographique) du service est un critère de qualité. La qualité de service, par nature, mesure l'importance des dysfonctionnements du produit ou service, par rapport à un fonctionnement nominal ou un processus normal⁸ ».

3.1.2. Le BEREC

26. De son côté, le BEREC, Bureau des régulateurs européens des communications électroniques, s'est principalement penché sur la détermination des critères de qualité applicables à Internet et sur la mesure de la vitesse réelle par les utilisateurs ou par des systèmes établis sur les réseaux par les opérateurs. En novembre 2012, le BEREC a publié des lignes directrices sur la qualité du service dans la perspective de la neutralité du réseau⁹ et, en septembre 2014, un rapport sur la surveillance de la qualité des services d'accès à Internet dans la perspective de la neutralité du réseau¹⁰. Les indicateurs retenus concernent les vitesses de chargement et de téléchargement (upload et download), les délais, pertes de paquets, etc.

3.2. L'approche des autres pays européens

27. Certains pays de l'Union européenne comme l'Allemagne ou les Pays-Bas choisissent de ne pas imposer de critères de qualité de service tandis que d'autres qui n'en imposaient pas, le Royaume-Uni par exemple, devant le manque de qualité de service viennent de décider d'en imposer au fournisseur d'accès au réseau, Openreach. D'autres pays comme la France, l'Espagne, l'Italie et le Portugal imposent à un certain nombre de leurs opérateurs de respecter et de mesurer les performances d'un nombre plus ou moins important de critères de qualité.

28. Plusieurs pays choisissent par contre de suivre les services d'accès à Internet et proposent ou valident des outils qui permettent aux utilisateurs de vérifier eux-mêmes la vitesse réelle de leur connexion à Internet. L'Autriche, l'Allemagne, l'Italie, le Royaume-Uni fournissent par exemple l'accès à des outils de ce type.

3.2.1. La France

29. En France, deux décisions du régulateur du secteur, l'ARCEP, organisent la publication des indicateurs de qualité de service :

- la décision n° 2008-1362 du 4 décembre 2008 relative à la publication des mesures d'indicateurs de qualité de service fixe par les opérateurs ;
- la décision n° 2013-0004 du 29 janvier 2013 relative à la mesure et à la publication d'indicateurs de la qualité des services fixes d'accès à l'internet et de téléphonie.

30. La décision de 2008 règle les indicateurs relatifs à l'accès (délai de fourniture du raccordement initial, taux de pannes) et ceux relatifs aux relations des abonnés avec les

⁸ <http://qostic.org/Qostic/considerations-sur-les-indicateurs-de-qualite-de-service-distinction-entre-performance-et-qualite-et-entre-qualite-objective-et-subjective/>

⁹ http://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/regulatory_best_practices/guidelines/1101-berec-guidelines-for-quality-of-service-in-the-scope-of-net-neutrality

¹⁰ http://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/reports/4602-monitoring-quality-of-internet-access-services-in-the-context-of-net-neutrality-berec-report

services clients tandis que la décision de 2013 modifie la décision de 2008 pour ce qui concerne les indicateurs relatifs aux appels téléphoniques et à l'accès à internet.

31. L'ARCEP mène donc des actions relatives à la qualité de service sur les réseaux fixes selon deux grands axes :

- les services de communications électroniques:
 - service d'accès à Internet (indicateurs liés à l'accès à Internet) ;
 - le service téléphonique fixe public (indicateurs liés aux appels téléphoniques: taux de défaillance des appels nationaux et internationaux, durée d'établissement d'une communication nationale et internationale, qualité de la parole d'une communication internationale) ;
- l'accès aux services de communications électroniques:
 - indicateurs liés à l'accès (délais de fourniture du raccordement initial, taux de pannes signalés par ligne d'accès, délai de réparation d'une défaillance) ;
 - indicateurs liés au service client (temps de réponse par les services clients de l'opérateur, plaintes concernant l'exactitude de la facturation, taux de résolution des réclamations par le service clients en un appel)

32. Pour l'accès à Internet, la décision de 2013 ne fixe pas de seuil minimal à atteindre mais établit les paramètres à mesurer, la façon de les mesurer, de traiter les données et de les publier. Les indicateurs à mesurer concernent:

- le débit (ou capacité) montant et descendant ;
- des indicateurs orientés vers l'usage (usage web, usage vidéo en ligne, usage peer-to-peer) ;
- des indicateurs de performances techniques (latence, perte de paquet).

33. L'ARCEP impose une publication semestrielle à tous les opérateurs qui ont au moins 100.000 abonnés sur une même configuration d'accès au réseau (boucle locale de cuivre, fibre optique avec terminaison coaxiale, fibre optique jusqu'à l'abonné,...).

3.2.2. L'Espagne

34. En Espagne, une ordonnance du 16 juin 2014¹¹ aborde la question de l'information des usagers résidentiels sur les niveaux de qualité de service de téléphonie et d'accès à Internet, le contenu des contrats pour ce qui relève de la qualité de services ainsi que la qualité de la facturation pour les utilisateurs finals. Les paramètres de qualité de service peuvent être généraux (appliqués à tous les services) ou spécifiques (appliqués uniquement à certains services ou ensembles de services définis). L'autorité établit des modèles harmonisés pour la mesure des niveaux de qualité afin d'en faciliter le contrôle par l'autorité elle-même ou par des réviseurs externes. Les contrôles de qualité sont soumis à un audit externe aux frais de l'opérateur, une fois par an, selon un modèle établi. L'audit comporte une partie prospective relative à l'adéquation des processus mis en œuvre et une partie rétrospective sur les données publiées ou communiquées au cours de l'année précédente. En cas de problèmes constatés par l'auditeur, l'opérateur doit fournir, dans le mois qui suit le dépôt du rapport de l'auditeur, un rapport additionnel décrivant la façon de corriger ces problèmes et le calendrier qu'il respectera.

¹¹<http://www.minetur.gob.es/telecomunicaciones/es-ES/Servicios/CalidadServicio/DocRef/DocumentacionReferencia/BOE-A-2014-6729.pdf>

35. L'ordonnance règle également les modalités de publication par les opérateurs et précise que le contrat avec l'utilisateur doit contenir les niveaux de qualité individuels que l'opérateur s'engage à fournir à ce client spécifique ainsi que le montant de l'indemnisation à laquelle l'abonné a droit si l'opérateur ne respecte son engagement ; le contrat contient aussi la méthode appliquée pour le calcul de l'indemnité. Le système est applicable au moins au délai pour le raccordement initial et à la durée d'interruption de service qui sont précisément définis, tout comme les moments de début et de fin retenus.
36. Les annexes précisent notamment les paramètres retenus, leur définition et la méthode de mesure. Les paramètres généraux sont:
- le délai de fourniture pour le raccordement initial au réseau fixe;
 - le temps de fourniture d'accès à Internet ;
 - le taux de défaillance par ligne d'accès fixe ;
 - le délai de réparation d'une défaillance pour les lignes d'accès fixe ;
 - la fréquence des réclamations des clients ;
 - le temps de résolution des réclamations des clients ;
 - les réclamations sur la correction des factures ;
 - les réclamations sur la correction des comptes prépayés.
37. Un paramètre spécifique pour le service d'accès à Internet est retenu: la vitesse de transmission des données (up and down).

3.2.3. Le Royaume-Uni

38. Au Royaume-Uni, en 2009, OFCOM a fait faire une étude¹² sur la façon dont la qualité et la capacité du réseau sous-jacent aux services influe sur la qualité de l'expérience du consommateur lorsqu'il utilise diverses applications. L'étude porte également sur l'identification de paramètres de qualité de service et sur les seuils minimaux nécessaires pour faire tourner confortablement ces services sur les réseaux large bande. Cette étude a notamment permis de déterminer quelles applications étaient plus ou moins sensibles à la dégradation de la qualité de service.
39. Depuis 2008, avec une révision en 2010, un code de conduite¹³ prévoit que les fournisseurs de services Internet donnent au consommateur une série d'informations sur la capacité réelle de leur ligne d'accès et sur les performances auxquelles il peut s'attendre. Il est à noter que ce code prévoit parmi ses principes que le fournisseur de services doit agir lorsque le consommateur constate qu'il ne reçoit pas le débit promis (4e principe) et si, dans les trois mois du début du contrat, le fournisseur de service informe le consommateur de l'impossibilité technique d'améliorer le service fourni, le consommateur peut rompre le contrat sans frais.
40. OFCOM a publié en octobre 2014¹⁴ les résultats d'une étude sur les performances du haut débit fourni aux utilisateurs résidentiels au Royaume-Uni, tel qu'il a été mesuré en mai 2014. Cette publication permet de mesurer les évolutions sur les trois dernières

¹² Sagentia, *Assessing Network Quality of Experience*, 25-11-2009. Accessible sur le site de QOSTIC: <http://qostic.org/Qostic/assessing-network-quality-of-experience/>

¹³ <http://stakeholders.ofcom.org.uk/telecoms/codes-of-practice/broadband-speeds-cop-2010/code-of-practice/>

¹⁴ <http://stakeholders.ofcom.org.uk/market-data-research/other/telecoms-research/broadband-speeds/broadband-speeds-may2014/>

années et de vérifier que la couverture des zones rurales en réseaux à haut débit s'améliore.

41. Parallèlement, OFCOM a adopté en décembre 2013 de nouvelles règles¹⁵ pour accélérer la réparation et l'installation de lignes fixes. Openreach qui est chargé de gérer le réseau fixe est, à partir du 1er juillet 2014, soumis à des délais pour effectuer les réparations et les installations ; il s'expose à des amendes si les résultats constatés sur une année entière n'atteignent pas les seuils fixés.
42. En décembre 2013, OFCOM a publié un rapport¹⁶ sur la qualité de service au consommateur. OFCOM a fait mener une enquête sur l'expérience des consommateurs dans leurs contacts avec leurs fournisseurs de services dans les trois mois qui ont précédé l'enquête. L'enquête montre que le quart des utilisateurs qui ont contacté leur opérateur l'ont fait pour se plaindre, qu'ils ont été aux trois quarts satisfaits de la réponse apportée et que les problèmes liés à la large bande ne sont en général pas résolus après un seul contact avec l'opérateur.

3.2.4. Le Portugal

43. Au Portugal, selon le Règlement 372/2009 sur la qualité de service, les opérateurs de téléphonie fixe doivent fournir des informations trimestrielles sur leurs performances quant au délai de fourniture d'une ligne initiale, au taux de dérangements par ligne d'accès et ou délai de levée des dérangements ; ils doivent en outre établir et publier chaque année des objectifs quant à la qualité de service qu'ils se proposent d'atteindre¹⁷.
44. Ils tiennent à la disposition de leurs clients la description de la méthode utilisée pour mesurer les paramètres et doivent indiquer au client potentiel, avant de formaliser le contrat, le niveau de qualité qu'ils s'engagent à atteindre.

3.2.5. L'Italie

45. En Italie, le régulateur, AGCOM déploie une intense activité en matière de qualité de service¹⁸. Ainsi, selon la Delibera 154/12/CONS du 29 mars 2012 en matière de qualité de service et de charte des services de communications électroniques, lorsque les opérateurs passent un contrat avec un client, ils doivent préciser dans un document annexe (carta di servizi) les niveaux de qualité auxquels ils s'engagent et les indemnités auxquelles le consommateur a droit si ces niveaux ne sont pas rencontrés.

3.3. Examen des critères en fonction de la situation du marché belge

46. L'ETSI a publié plusieurs recommandations sous forme de guides portant sur les indicateurs de la qualité de service telle qu'elle est perçue par les utilisateurs de services de télécommunications (ETSI EG 202 009).
47. Le guide ETSI EG 202 009-1 identifie et classe comme suit les différents aspects de la relation entre le client et son fournisseur qui sont susceptibles d'influencer la qualité de

¹⁵<http://media.ofcom.org.uk/news/2014/famr-statement/>

¹⁶http://stakeholders.ofcom.org.uk/binaries/research/tv-research/Quality-Customer-Service-report-December-2013/Quality_of_service_report.pdf

¹⁷ <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=983509>

¹⁸ <http://www.agcom.it/qualita>

service. Ces différents aspects portent respectivement sur la vente des produits, la gestion des services et l'utilisation des services:

- Vente: publicité, informations préalables fournies aux consommateurs, conclusion du contrat ;
- Gestion des services:
 - fourniture du service: installation et activation ;
 - modification des services à la demande du client et upgrades techniques par l'opérateur;
 - services d'assistance: documentation, supports technique et commercial, traitement des plaintes ;
 - levée des pannes et dérangements ;
 - taxation et facturation des services ;
 - résiliation de services (ou d'options) ;
- Utilisation des services:
 - accès à la ligne et aux services: disponibilité du réseau et du service, délai d'enregistrement, etc ;
 - performances du porteur (bearer): valeurs maximales et moyennes des débits binaires, temps de latence (ping), etc ;
 - utilisation du service, comme par exemple les taux d'erreurs binaires et de pertes de paquets pour l'accès à Internet, le taux de corruption de messages SMS, les taux de blocage et de coupure d'appel et la durée d'établissement des appels pour les services téléphoniques, les risques d'occurrence d'images noires, de structures de blocs ou d'images gelées pour les services IPTV et de streaming video, etc ;
 - interface utilisateur, par exemple la qualité de la voix humaine pour les services téléphoniques.

48. L'ETSI répertorie tous les indicateurs de qualité KQI possibles visant à cerner toutes les dimensions qualitatives de ces différents aspects de la relation entre un client et son fournisseur. Si on suit cette piste, on débouche sur la prise en compte d'un très grand nombre d'indicateurs de qualité.
49. Entre l'exhaustivité de l'ETSI, l'approche relativement maximaliste de la France ou de l'Espagne et l'approche minimaliste du Royaume-Uni ou des pays qui constatent l'existence de problèmes mais ne prennent pas de mesures (Allemagne, Pays-Bas), après analyse, l'IBPT a choisi d'examiner la question des critères de qualité en fonction des problèmes répertoriés dans les enquêtes consommateurs et dans les rapports du Service de médiation (cf supra).
50. Afin de rester pragmatique et de préserver la proportionnalité des mesures imposées aux opérateurs, l'IBPT propose, sur la base notamment des résultats des enquêtes annuelles de satisfaction des consommateurs et des rapports du médiateur des télécommunications, de se concentrer principalement sur la gestion des services. En effet, c'est dans ce domaine qu'on constate dans le marché le plus grand nombre de problèmes et de doléances de la part des consommateurs. Ceci n'exclut évidemment pas, qu'à l'avenir, la liste d'indicateurs de qualité qui est proposée puisse être modifiée ou complétée en fonction de l'évolution du marché.
51. Dans ces conditions, les indicateurs de qualité retenus par l'IBPT et identifiés comme pertinents en vue de permettre aux consommateurs de se faire une idée objective des

performances des différents fournisseurs de services de télécommunications et de pouvoir les comparer entre eux sont les indicateurs suivants:

- le délai de mise en service ;
- le taux de plaintes relatives au fonctionnement initial d'une installation ;
- le taux de panne et de dérangement ;
- le délai de réparation des pannes ou dérangements ;
- le temps de réponse par les services clients de l'opérateur ;
- le taux de problèmes soumis au service client qui sont résolus par un seul contact ;
- les plaintes concernant la facturation ;
- les plaintes concernant la vitesse des connexions à Internet ;
- le taux de couverture des réseaux mobiles.

52. Plusieurs des indicateurs de qualité ci-dessus portent sur des taux de plaintes qui traduisent objectivement l'occurrence de problèmes éprouvés dans différents domaines par les clients des opérateurs et donc le degré de satisfaction ou d'insatisfaction de ces clients. Dans le contexte de la présente décision, il convient d'entendre par plainte toute déclaration actant, auprès du service de traitement des réclamations mis en place par un opérateur ou un fournisseur de services de communications électroniques, le mécontentement exprimé par un consommateur envers cet opérateur ou fournisseur de services, en particulier dans le cadre de la promotion, de la vente, de la fourniture d'un bien ou d'un service, dans le cadre de l'utilisation de ce bien ou de ce service, ou dans le cadre du service après-vente¹⁹. Cette déclaration peut être déposée par l'intermédiaire d'un des canaux mis à la disposition par l'opérateur (helpdesk téléphonique, formulaire web en ligne, adresse e-mail, message SMS, visite de téléboutique, etc.). Une simple demande par le client d'informations ou de renseignements auprès de son fournisseur ne devrait pas être considérée comme une plainte.

53. En ce qui concerne l'indicateur relatif au taux des pannes et dérangements, il est proposé de distinguer deux sous-critères:

- le taux de panne se produisant à l'extérieur de l'habitation du client (par exemple, coupure de câble, panne dans les équipements du réseau de l'opérateur) ;
- le taux de panne et de fonctionnement défectueux concernant les équipements fournis par l'opérateur au client (notamment les modems et les décodeurs de télévision numérique).

54. En ce qui concerne les performances des services d'assistance aux clients, l'IBPT considère que deux indicateurs sont nécessaires: il est non seulement important que ces services soient organisés de manière à mettre rapidement un opérateur humain en contact avec le client mais la fraction des demandes des clients qui peuvent être considérées comme résolues au terme du premier contact (par exemple le premier appel téléphonique au helpdesk) constitue également un critère très pertinent de la qualité de service offerte en la matière.

¹⁹ Définition adaptée de la définition de la Recommandation de la Commission du 12 mai 2010 relative à l'utilisation d'une méthode harmonisée pour classer les réclamations et demandes des consommateurs et communiquer les données y afférentes : <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=OJ:L:2010:136:FULL&from=FR>

3.4. Proportionnalité

55. Pour rester proportionnel et ne pas imposer un coût excessif aux plus petits opérateurs, l'IBPT souhaite que la décision ne s'applique de manière impérative qu'aux opérateurs ayant une taille significative. L'IBPT veut dès lors fixer un seuil minimum en termes de chiffre d'affaire, de volume de trafic ou de nombre de clients.
56. L'IBPT considère qu'il est proportionnel d'imposer l'obligation de publication d'indicateurs de qualité de service aux opérateurs:
- ayant plus de 40.000 abonnés pour le service concerné²⁰ ;
 - fournissant le service directement, c'est-à-dire, fournissant également l'accès au réseau (éventuellement via le dégroupage).
57. Pour des motifs de proportionnalité, l'obligation de publication d'indicateurs de qualité de service se limite aux offres sur le segment résidentiel (i.e. non professionnel) du marché des communications électroniques de ces mêmes opérateurs. Cette décision concerne donc exclusivement les opérateurs fournissant des services de communications électroniques aux consommateurs.

3.5. Objectivité et sincérité des mesures

58. L'objectivité et la sincérité des mesures de la qualité de service qui seront publiées par les opérateurs doivent être garanties. Pour cela, l'IBPT a choisi de définir les indicateurs et les méthodes de mesures en conformité avec le guide ETSI, afin d'avoir un ensemble normalisé d'indicateurs et de mesures.
59. Lors de l'envoi des premiers résultats des mesures effectuées en application de la présente décision, et à chaque modification du système de mesure, les opérateurs transmettent à l'IBPT la description de leur système et, en cas de modification, indiquent les points sur lesquels porte ladite modification. L'IBPT se réserve le droit de vérifier ou de faire vérifier que les données produites sont sincères, objectives et conformes à la définition des indicateurs et des mesures du guide ETSI.

3.6. Mode de publication et communication à l'IBPT

60. Les valeurs des indicateurs de qualité sont publiées par l'opérateur sur son site Internet de manière à être accessibles à partir de la page d'accueil en 1 click, sous l'intitulé « Qualité de service ». Cette publication se fait au plus tard à la fin du mois qui suit la fin de la période de référence, conformément à l'annexe 1. Au même moment, les opérateurs transmettent ces indicateurs à l'IBPT, selon le format précisé à l'annexe 2.
61. L'IBPT publiera des tableaux de synthèse renvoyant vers l'URL du site Internet des opérateurs où les indicateurs de qualité sont publiés. Pour faciliter la comparaison des indicateurs, l'IBPT pourra mettre à disposition du public un outil de comparaison de la qualité au travers d'une interface de visualisation et/ou de tableaux de synthèse des indicateurs.

²⁰ Par « service concerné », il faut entendre le service de téléphonie fixe, d'accès à Internet fixe, de téléphonie mobile et d'accès à Internet mobile. Les opérateurs ne sont tenus de mesurer les indicateurs de qualité que pour les services dépassant 40.000 abonnés. Un opérateur offrant des packs à plus de 40.000 abonnés est tenu de mesurer les indicateurs de qualité pour l'ensemble des services concernés.

4. DÉCISION DE L'IBPT

62. Les opérateurs visés par la présente décision (cf. chapitre 3.4) sont tenus de mesurer les indicateurs de qualité de service définis au chapitre 3.3. Ils effectuent ces mesures en conformité avec la définition des indicateurs et des méthodes de mesures statistiques mentionnée à l'annexe 1, de manière périodique, telle que définie au chapitre 3.6 de la présente décision.
63. Ces opérateurs garantissent l'objectivité et la sincérité des mesures en documentant leur système de mesures conformément au chapitre 3.5 de la présente décision.
64. Ils publient les indicateurs de qualité de service sur leur site Internet, dans une rubrique facilement accessible par les consommateurs, conformément au chapitre 3.6 de la présente décision.
65. Ils communiquent à l'IBPT les résultats de leurs mesures, la documentation du système de mesures et les résultats de sa certification, conformément au chapitre 3.6 de la présente décision.

5. ENTRÉE EN VIGUEUR

66. Les opérateurs concernés se conforment à la présente décision au plus tard six mois après la date de sa publication sur le site Internet de l'IBPT. A la même date, les décisions en vigueur²¹ sur les indicateurs de qualité de service sont abrogées.
67. Deux ans après l'entrée en vigueur de cette décision, l'IBPT examine le fonctionnement du système mis en place et, le cas échéant, propose des adaptations.

6. VOIES DE RECOURS

68. Conformément à l'article 2, §1 de la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et télécommunications belges, vous avez la possibilité d'introduire un recours contre cette décision devant la Cour d'appel de Bruxelles, Place Poelaert 1, B-1000 Bruxelles. Les recours sont formés, à peine de nullité prononcée d'office, par requête signée et déposée au greffe de la Cour d'appel de Bruxelles dans un délai de soixante jours à partir de la notification de la décision ou à défaut de notification, après la publication de la décision ou à défaut de publication, après la prise de connaissance de la décision.
69. La requête contient, à peine de nullité, les mentions requises par l'article 2, §2 de la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et télécommunications belges. Si la requête contient des éléments que vous considérez comme confidentiels, vous devez l'indiquer de manière explicite et déposer, à peine de

²¹<http://www.ibpt.be/fr/operateurs/telecom/protection-des-consommateurs/decision-du-conseil-de-l-ibpt-du-3-avril-2008-concernant-l-application-de-l-art-113-indicateurs-de-qualite-cas-mobile>
<http://www.ibpt.be/fr/operateurs/telecom/protection-des-consommateurs/decision-du-conseil-de-l-ibpt-du-3-avril-2008-en-matiere-d-application-de-l-art-113-indicateurs-de-qualite>

nullité, une version non-confidentielle de celle-ci. L'Institut publie sur son site Internet la requête notifiée par le Greffe de la juridiction. Toute partie intéressée peut intervenir à la cause dans les trente jours qui suivent cette publication.

Charles Cuvelliez
Membre du Conseil

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Jack Hamande
Président du Conseil

ANNEXE 1 – DÉFINITIONS ET MESURES DES INDICATEURS DE QUALITÉ DE SERVICE

70. La présente section spécifie la méthodologie à suivre par les opérateurs et fournisseurs de services pour déterminer les valeurs des différents indicateurs définis dans la section précédente. De manière générale, la méthodologie proposée se fonde sur les approches définies dans le document ETSI EG 201 769.

Période de référence

71. Les indicateurs de qualité sont calculés trimestriellement sur la base de l'intégralité des informations statistiques pertinentes collectées au cours d'une période de référence de trois mois, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Les valeurs des indicateurs en question sont publiées par l'opérateur sur son site Internet et communiquées à l'IBPT au plus tard à la fin du mois qui suit la fin de la période de référence.

Trimestre	Période de référence	Publication et communication à l'IBPT
T1	Janvier-Mars	Avril
T2	Avril-Juin	Juillet
T3	Juillet-Septembre	Octobre
T4	Octobre-Décembre	Janvier

Ligne d'accès

72. Plusieurs indicateurs de qualité s'expriment sous forme d'un pourcentage de lignes d'accès pour lesquels un problème de qualité est survenu (délai de mise en service, panne ou dérangement, factures, vitesse d'accès à Internet). Par ligne d'accès, il y a lieu d'entendre dans le cadre de la présente décision toute forme de raccordement d'un client au réseau et services d'un opérateur faisant l'objet d'un contrat entre les deux parties.

73. Dans le cas où le produit souscrit par le client comporte le service téléphonique (raccordement téléphonique fixe, pack incluant le service téléphonique, raccordement téléphonique mobile sous forme prépayée ou d'abonnement), le concept de ligne d'accès implique l'attribution d'un numéro d'appel téléphonique au client.

Délai de mise en service

74. Le délai de mise en service est mesuré entre le moment où la commande ferme est valablement passée par le client et le moment où l'ensemble de l'installation dont l'opérateur a la responsabilité (notamment l'éventuel nouveau raccordement, la mise en œuvre des équipements chez le client et l'activation des services) fonctionne de manière satisfaisante en fournissant au client les services demandés. Le délai de mise en service s'exprime en nombre de jours calendrier (y compris les jours de week-end et les jours fériés), le jour de la commande et le jour de la mise en service étant comptés chacun comme un jour complet.

75. Peuvent être exclus de la mesure du délai de mise en service les cas tombant en dehors du contrôle de l'opérateur, par exemple lorsque le client annule sa commande où

lorsque l'accès requis à l'habitation du client s'avère impossible au moment qui a été convenu entre les deux parties.

76. Deux indicateurs doivent être fournis en ce qui concerne le délai de mise en service:
- les valeurs du délai de mise en service qui sont atteintes dans au moins 95% et 99% des cas respectivement au cours de la période de référence ;
 - le pourcentage des commandes qui sont mises en service à la date convenue entre les deux parties au cours de la période de référence.

Taux de plaintes relatives au fonctionnement initial d'une installation

77. Le taux de plaintes relatives au fonctionnement initial d'une installation se mesure en divisant le nombre de mises en service pour lesquelles le client signale un fonctionnement défectueux durant les trente jours après la mise en service d'une part et le nombre total de mises en services réalisées par l'opérateur pendant la période de référence d'autre part.
78. Peuvent être exclus de la mesure de ce taux de plaintes relatives au fonctionnement initial d'une installation les cas où le fonctionnement défectueux est entièrement dû à des équipements qui relèvent de la responsabilité du client (par exemple des défauts dans le système de câblage interne de l'habitation).

Taux de panne et dérangement

79. Le taux de panne et de dérangement se mesure en divisant le nombre de lignes d'accès sur lesquelles une panne ou un dérangement a été détecté durant la période de référence (soit par le client, soit par le fournisseur lui-même) par le nombre total de lignes d'accès en service durant cette période de référence. Compte tenu que le nombre de lignes d'accès en service peut fluctuer au cours de la période de référence, ce nombre total est déterminé en calculant la valeur moyenne au cours de la période.
80. Les pannes et dérangements à prendre en considération sont ceux qui relèvent de la responsabilité de l'opérateur, à l'exclusion des problèmes imputables aux équipements et à l'installation du client.

Délai de réparation d'une panne ou d'un dérangement

81. Le délai de réparation d'une panne ou d'un dérangement se mesure entre le moment où le problème a été valablement signalé par le client à son fournisseur ou a été détecté par ce dernier d'une part et le moment où le service a été complètement rétabli en fonctionnant de manière satisfaisante d'autre part.
82. Peuvent être exclus des statistiques de calcul de cet indicateur de qualité les cas où le service ne peut être rétabli en raison de l'impossibilité pour l'opérateur d'accéder, si nécessaire, aux installations du client, et ce en raison d'une faute du client ou d'une demande par celui-ci de report de l'intervention de l'opérateur.
83. Pour cet indicateur relatif au délai de réparation d'une panne ou d'un dérangement, une double valeur doit être fournie par l'opérateur portant sur le délai respecté dans 80% et 95% des cas respectivement. Ce délai doit être exprimé en heures d'horloge.
84. En outre, des indicateurs séparés doivent être fournis concernant les deux catégories suivantes de pannes et de dérangements:

- les pannes et dérangements dans des installations de l'opérateur situées à l'extérieur de l'habitation du client ;
- les pannes et dérangements affectant le fonctionnement d'équipements fournis par l'opérateur au client, que ce soit en régime de location ou de vente (point d'accès au réseau, amplificateur, prises de raccordement, modems, décodeurs TV, etc).

Temps de réponse par les services clients de l'opérateur

85. Le temps de réponse par les services clients de l'opérateur se mesure entre le moment de l'appel au helpdesk par le client d'une part et le moment où celui-ci est mis en contact avec un opérateur humain capable de l'assister soit sur les plans administratif, commercial ou technique d'autre part.
86. Deux valeurs doivent être fournies par l'opérateur au titre de cet indicateur du temps de réponse par les services clients:
- la moyenne du temps de réponse mesurée sur l'ensemble des appels au cours de la période de référence ;
 - le pourcentage d'appels au helpdesk qui sont répondus endéans un délai de vingt secondes.

Taux de problèmes soumis au service client qui sont résolus au premier contact

87. Le taux de problèmes soumis au service client de l'opérateur qui sont résolus au premier contact correspond au pourcentage, par rapport à l'ensemble des prises de contact des services d'assistance par la clientèle de l'opérateur via les différents moyens de communication mis à la disposition par celui-ci, au terme desquels le client s'estime satisfait.

Plaintes concernant la facturation

88. L'indicateur relatif aux plaintes concernant la facturation correspond au pourcentage de factures pour lesquelles de telles plaintes ont été valablement introduites par le client au cours de la période de référence.
89. Les plaintes à prendre en compte pour la détermination de cet indicateur de qualité ne tiennent compte ni du caractère de validité de la contestation par le client ni des dates auxquelles les services ont été consommés.

Plaintes concernant la vitesse des connexions à Internet

90. L'indicateur de qualité relatif aux plaintes concernant la vitesse des connexions à Internet se mesure en divisant le nombre des lignes d'accès pour lesquelles le client a valablement introduit une plainte auprès de son fournisseur d'une part et la moyenne du nombre total des lignes d'accès en service au cours de la période de référence d'autre part.
91. Les statistiques à prendre en compte pour la détermination de cet indicateur de qualité se limitent aux seules lignes d'accès exploitées pour fournir le service d'accès à Internet. Le cas échéant, des valeurs d'indicateurs distinctes doivent être fournies pour le service d'accès fixe à Internet et le service d'accès mobile à Internet: par service d'accès mobile à Internet, il y a lieu d'entendre la fourniture de cet accès par un réseau cellulaire.
92. Les plaintes à prendre en compte pour la détermination de cet indicateur de qualité sont indépendantes du caractère fondé ou non de la plainte.

Taux de couverture des réseaux mobiles

93. Pour un client de services de communications mobiles, le degré global de couverture du territoire belge constitue un indicateur important de la qualité générale du service, en complément éventuel d'informations cartographiques plus détaillées.
94. Le taux de couverture d'un réseau mobile s'exprime comme le pourcentage de pixels carrés de deux-cents mètres de côté (200 x 200 m) dans lesquels l'opérateur offre un service de qualité satisfaisante par rapport au nombre total de pixels de cette taille pour l'ensemble de la Belgique.
95. Cet indicateur de qualité relatif à la couverture des réseaux mobiles doit être fourni par les opérateurs concernés pour chacune des technologies déployées (actuellement 2G/GSM, 3G/UMTS-HSPA, 4G/LTE). Pour chaque technologie, deux valeurs d'indicateurs de qualité doivent être fournies, l'une portant sur la couverture territoriale de la Belgique et l'autre portant sur la desserte de la population, calculée sur la base des lieux de résidences en fonction des informations disponibles à l'Institut National des Statistiques.

ANNEXE 2 – TABLEAU DE COMMUNICATION DES DONNÉES À L'IBPT

96. Les opérateurs transmettent les indicateurs à l'IBPT dans un fichier Excel, selon le format suivant :

Indicateur	Mesure	Période	Opérateur	Service	Valeur
délai de mise en service	atteint dans au moins 95% des cas	T1 2016	opérateur x	Téléphonie fixe	x
...
taux de couverture des réseaux mobiles	pourcentage de pixels carrés	T1 2016	opérateur x	Téléphonie mobile	x