



**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

Kenmerk : synth_art_113_cnsl_fr_1_nl.doc

**SYNTHESE VAN DE RAADPLEGING
OVER HET ONTWERPBESLUIT VAN DE RAAD VAN HET BIPT
VAN 30 OKTOBER 2007 BETREFFENDE
DE INDICATOREN IN VERBAND MET DE KWALITEIT VAN DE
ELEKTRONISCHE-COMMUNICATIEDIENSTEN, ALSOOK DE
INHOUD, DE VORM EN DE WIJZE VAN PUBLICATIE VAN DE
INLICHTINGEN**

INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING.....	3
2. SAMENVATTING	3

1. INLEIDING

1. De raadpleging van de Raad van het BIPT over het ontwerpbesluit van de Raad van het BIPT van 30 oktober 2007 betreffende de indicatoren in verband met de kwaliteit van de elektronische-communicatiediensten, alsook de inhoud, de vorm en de wijze van publicatie van de inlichtingen liep van 24 december 2007 tot 29 februari 2008.

2. Twee operatoren of verenigingen van operatoren hebben opmerkingen naar het BIPT gestuurd. In alfabetische volgorde:

- Belgacom
- Platform van operatoren en dienstenleveranciers.

3. Verder in dit document hanteert het BIPT de term "respondent" om die ondernemingen of organisaties aan te duiden. De volgorde waarin de antwoorden op de raadpleging worden vermeld komt niet noodzakelijk overeen met de volgorde van de bovenstaande lijst.

4. Deze samenvatting heeft tot doel de meningen en de opmerkingen te weerspiegelen die werden geformuleerd bij de openbare raadpleging. Zij anticipeert helemaal niet op de standpunten die het BIPT zou kunnen innemen na afloop van de raadpleging.

2. SAMENVATTING

Een respondent wenst te benadrukken dat de indicator m.b.t. klachten over facturering zorgen blijft baren.

Het kan niet betwist worden dat deze klachtenindicator heel subjectief is. Deze is bezorgd over de wijze waarop de operatoren deze indicator zullen interpreteren en invullen en vrezen dat de indicator niet op een identieke, vergelijkbare en controleerbare manier zal worden gemeten. De resultaten van de indicator zullen verschillen naargelang van de definiëring van de begrippen 'betwisting' en 'complexe vragen', de toegepaste meetmethode en de commerciële dynamiek van klachtenverwerking van elke operator.

De voorkeur van deze gaat eerder uit naar het gebruik van de klachtenindicator die de Ombudsdienst voor telecommunicatie meet daar deze dan toch dezelfde is voor alle operatoren. De indicator heeft wel een zekere verfijning nodig. In die optiek is deze bereid om samen met de ganse sector, de Ombudsdienst en het BIPT voorstellen tot verfijning uit te werken.

Een andere respondent heeft vertrouwelijke commentaar gegeven, die het Instituut hier dus niet kan overnemen.

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