

BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN EN TELECOMMUNICATIE

BIPT

PERSBERICHT

Het BIPT publiceert nieuwe dekkingskaarten en kwaliteitsbarometer

Brussel, 9 Juni 2017 - Het BIPT heeft zijn kaarten met betrekking tot de vaste internettoegang en de mobiele dekking in België geüpdatet, alsook zijn kwaliteitsbarometer met betrekking tot de telecommunicatiediensten. Dankzij de kaarten inzake vaste dekking, die met een hoger niveau van precisie worden gepubliceerd, kunnen de consumenten en de overheid de ontwikkeling van de vaste netwerken in België nagaan. De kwaliteitsbarometer bestaat dan weer uit verschillende indicatoren die betrekking hebben op de operationele kwaliteit van de operatoren. Deze moet de consument in staat stellen om de prestaties van de operatoren te vergelijken en deze laatsten ertoe aan te zetten om de kwaliteit van hun prestaties te verbeteren.

Een van de strategische doelstellingen van het BIPT op het stuk van elektronische communicatie bestaat erin een betrouwbare en kwalitatieve digitale omgeving te verzekeren. In het bijzonder wenst het BIPT de transparantie inzake de kwaliteit van de telecommunicatienetwerken en -diensten te verbeteren. Om dat doel te bereiken heeft het BIPT allereerst een atlas van de netwerkdekking online gezet. Deze kaarten, die op zijn website worden gepubliceerd en geregeld worden geüpdatet, stellen de consument, de bedrijven en de overheden in staat om de ontwikkeling van de vaste en mobiele netwerken in België na te gaan.

Een van de doelstellingen van het “Plan voor ultrasnel internet in België 2015-2020” van vice-eersteminister en minister van Digitale Agenda, Alexander De Croo, bestaat erin dat 100% van de huishoudens tegen 2020 een internettoegang van 30 Mbps hebben. Volgens de jongste schattingen op basis van de situatie van de netwerken in maart 2017 bedraagt de dekking voor 30 Mbps door ten minste één vast netwerk vandaag 95,5% van de huishoudens in België. De nieuwe kaarten van de vaste dekking tonen de breedbandinternetdekking op 1 maart 2017 met een precisie die overeenstemt met de statistische sectoren (bij de 20.000 sectoren in België). Het BIPT gebruikt deze kaarten met name om de zones die nog geen dekking van 30 Mbps hebben (“witte zones”) nauwkeuriger te identificeren.

Ter aanvulling van zijn dekkingsatlas heeft het BIPT een geactualiseerde versie van zijn barometer met betrekking tot de kwaliteit van de diensten gepubliceerd met de cijfers van het tweede semester van 2016. Deze moet de consument in staat stellen om de prestaties van de operatoren te vergelijken en deze laatsten ertoe aanzetten om de kwaliteit van hun prestaties te verbeteren. Ondanks een relatieve convergentie van de prestaties van de verschillende operatoren is het kwaliteitsniveau globaal tamelijk stabiel gebleven tussen de twee semesters van 2016. Het percentage oproepen die binnen twee minuten door de helpdesk zijn beantwoord is bijvoorbeeld van gemiddeld 10% in het eerste semester van 2016 gegaan naar 11% in het tweede semester. De bijgewerkte prestatie-indicatoren wijzen evenwel op een verbetering van sommige kwaliteitsaspecten. Zo vertonen het percentage defecte installaties en het percentage defecten gemiddeld een neerwaartse tendens.

In het algemeen wordt opgemerkt dat de operatoren met de hoogste percentages van defecten ook diegene zijn met de meeste problemen bij de aanvankelijke internetinstallatie. Die operatoren neigen ook ertoe langer erover te doen om de defecten te herstellen, ongeacht de getroffen dienst. De operatoren die tegelijk vaste en mobiele diensten aanbieden, neigen natuurlijk ertoe meer operationele uitdagingen te hebben. Omgekeerd hebben de operatoren die enkel mobiele diensten (soms uitsluitend prepaid diensten) aanbieden, de neiging om minder klachten te hebben en die laatste worden gemiddeld ook op een meer performante manier door een helpdesk behandeld.

In het huidige stadium worden zowel de vaste kaarten als de kwaliteitsbarometer samengesteld op basis van de informatie die door de operatoren wordt meegedeeld. Die gegevens worden gecontroleerd voordat ze worden gepubliceerd. In sommige gevallen kunnen ze ook het voorwerp uitmaken van een audit en van ad-hocmetingen op het terrein. In de komende maanden zal het BIPT werken aan de verzameling van gegevens over de kwaliteit van de ervaring van de gebruikers ten opzichte van de mobiele netwerken. Het BIPT zal daarvoor een campagne lanceren van tests op de weg om de mobiele netwerken te testen. Het zal ook een crowdsourcing-applicatie ontwikkelen die bestemd is voor de witte zones. Dankzij deze applicatie zullen de burgers in de witte zones de kwaliteit van hun aansluiting kunnen testen in reële omstandigheden, op het terrein.

Michel Van Bellinghen, voorzitter van de Raad van het BIPT:

“Het bijwerken van de kaarten en van de kwaliteitsbarometer beoogt transparantie te scheppen op de telecommunicatiemarkt en maakt het mogelijk de dienstkwaliteit te vergelijken tussen operatoren. Het BIPT zal de operatoren ertoe blijven aansporen om concurrerende telecomediensten van goede kwaliteit te verstrekken ten voordele van de gebruikers en van de digitale economie van ons land.”

Danielle Jacobs, Directeur Beltug, de vereniging van zakelijke ICT beslissers:

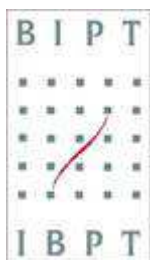
“Deze initiatieven van het BIPT worden geapprecieerd. Beltug krijgt regelmatig vragen van bedrijven over de dekking van de mobiele operatoren, bv. als ze een keuze maken voor een nieuwe vestiging. Het is waardevol dat het BIPT deze informatie ter beschikking stelt.”

[Kaarten van vaste dekking](#)

[Kaarten van mobiele dekking](#)

[Kwaliteitsbarometer](#)

Voor meer informatie (voor de journalisten), gelieve contact op te nemen met:



Jimmy Smedts

Woordvoerder / Porte-parole

f : +32 2 226 88 22, m : +32 478 63 91 82

BIPT - Ellipse Building - Gebouw C - Koning Albert II-laan 35 - 1030 Brussel - België

www.bipt.be

