

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

B I P T

**ONTWERPBESLUIT VAN DE RAAD VAN HET BIPT
VAN DAG MAAND JAAR
BETREFFENDE
de indicatoren voor de kwaliteit van de diensten**

WERKWIJZE OM REACTIES OP DIT DOCUMENT DOOR TE STUREN

Antwoordtermijn: tot 13 maart 2015
Wijze om te antwoorden: Aan: Consultation.SG@bipt.be
Betreft: "consult-2015-A5"

Aanspreekpunt: Yannick Dewilde, adviseur (+32 2 226 89 11)

Antwoorden dienen elektronisch te worden verzonden.

Er wordt gevraagd gebruik te maken van het "Formulier dat als voorpagina dient te worden gebruikt bij het antwoord op een door het BIPT georganiseerde openbare raadpleging" dat kan worden gevonden op het adres <http://www.ibpt.be/nl/operators/telecom/markten/formulier-dat-als-voorpagina-dient-te-worden-gebruikt-bij-het-antwoord-op-een-door-het-bipt-georganiseerde-openbare-raadpleging>

Het BIPT vraagt eveneens dat de opmerkingen verwijzen naar de paragrafen en/of delen waarop ze betrekking hebben.

Op het document moet duidelijk worden aangegeven wat vertrouwelijk is.

INHOUDSOPGAVE

1. Voorwerp	3
2. Juridische basis	5
3. Analyse van het BIPT	7
3.1. AANPAK VAN DE INTERNATIONALE INSTANTIES	7
3.1.1. <i>Het ETSI</i>	7
3.1.2. <i>BEREC</i>	8
3.2. DE AANPAK VAN DE ANDERE EUROPESE LANDEN	8
3.2.1. <i>Frankrijk</i>	9
3.2.2. <i>Spanje</i>	9
3.2.3. <i>Het Verenigd Koninkrijk</i>	10
3.2.4. <i>Portugal</i>	11
3.2.5. <i>Italië</i>	12
3.3. ONDERZOEK VAN DE CRITERIA OP BASIS VAN DE SITUATIE VAN DE BELGISCHE MARKT	12
3.4. EVENREDIGHEID	14
3.5. OBJECTIVITEIT EN OPRECHTHEID VAN DE METINGEN	14
3.6. WIJZE VAN PUBLICATIE EN MEDEDELING AAN HET BIPT	15
4. Besluit van het BIPT	15
5. Inwerkingtreding	15
6. Beroepsmogelijkheden	16
Bijlage 1 – Definities en metingen van indicatoren inzake kwaliteit van dienstverlening	17
Bijlage 2 - Tabel voor mededeling van de gegevens aan het BIPT	21

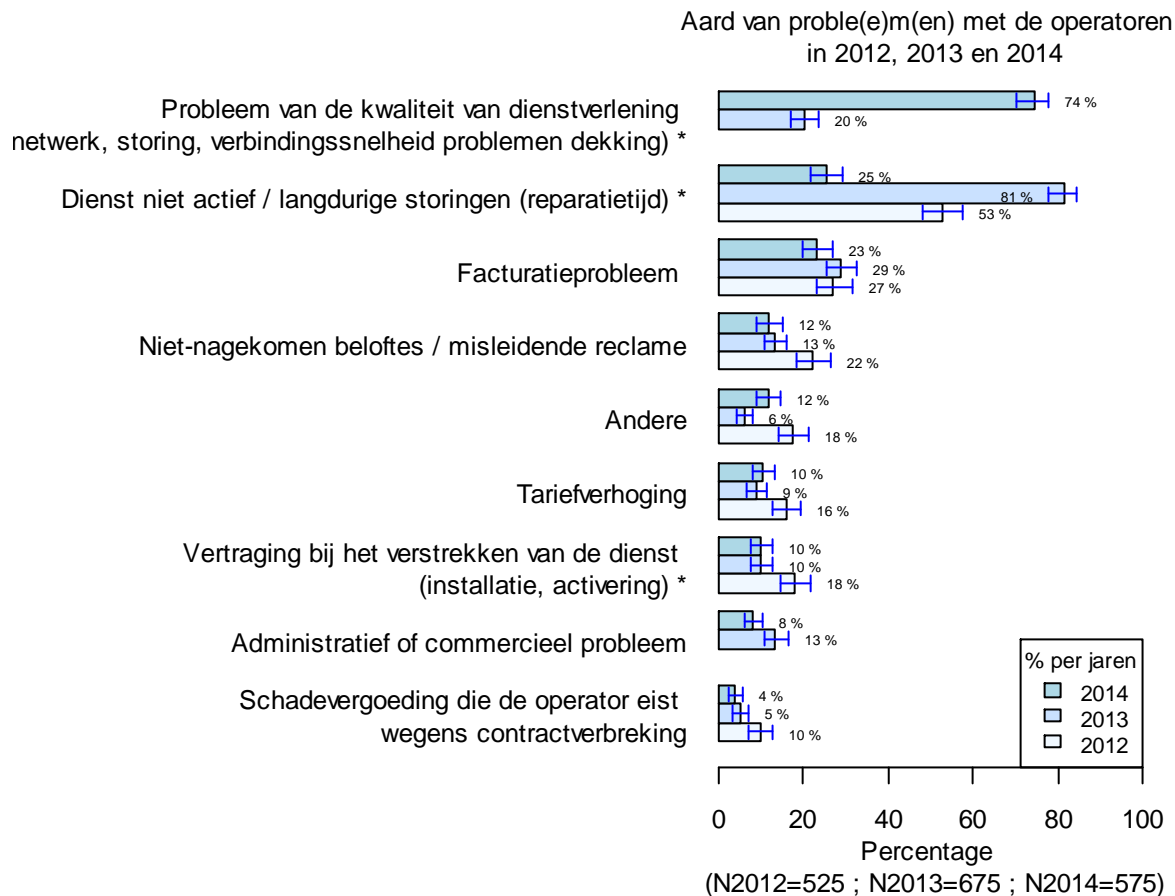
1. VOORWERP

1. De wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (hierna "de wet") vertrouwt het BIPT de taak toe om de parameters te bepalen die moeten worden gebruikt om de kwaliteit van het netwerk en van de dienstverlening te meten (hierna "indicatoren inzake kwaliteit van dienstverlening") om te garanderen dat de eindgebruikers toegang hebben tot volledige, vergelijkbare en gebruikersvriendelijke informatie.
2. Naast de kosten en de keuze van de beschikbare diensten vormt de kwaliteit van dienstverlening (QoS - quality of service) een sleutelfactor op de vrijgemaakte telecommunicatiemarkt. De keuzes die de consument maakt uit de mogelijkheden aangeboden op de markt worden voornamelijk ingegeven op het niveau van de prijs die hij moet betalen voor de telecommunicatiediensten enerzijds en de tevredenheidsgraad over de door de operatoren verstrekte kwaliteit van dienstverlening anderzijds. Het prijsaspect werd reeds gemeten door het BIPT teneinde de consument beter in te lichten. De tariefvergelijker www.bestetarief.be getuige. Dit besluit streeft een gelijkaardig doel na inzake kwaliteit van dienstverlening.
3. De kwaliteit van dienstverlening wordt gedefinieerd als het gecombineerde effect van de verrichtingen die bijdragen tot de tevredenheidsgraad van de klanten die de dienst in kwestie gebruiken. De prestatie stemt overeen met de mate waarin het systeem van de operator die de dienst verstrekt, beantwoordt aan de in de voorwaarden vastgelegde criteria. In deel 3.1.1 dat is gewijd aan het ETSI, vinden we meer details over de begrippen van kwaliteit en prestatie.
4. De indicatoren van kwaliteit van dienstverlening stellen een operator enerzijds in staat om de prestaties van zijn netwerk en zijn diensten te verifiëren en anderzijds bieden ze de gebruiker de mogelijkheid om de graad van overeenstemming tussen de door de aanbieder geadverteerde prestatie en de werkelijk verstrekte kwaliteit van dienstverlening te controleren.
5. Sinds april 2008, het moment waarop ze werden aangenomen door de Raad van het BIPT, zijn twee besluiten betreffende de indicatoren van de kwaliteit van de elektronische-communicatiediensten in voege. Ze slaan respectievelijk op de operatoren van de openbare dienst voor vaste telefonie en de internetproviders enerzijds¹ en anderzijds op de operatoren van de openbare dienst voor mobiele telefonie².
6. Op basis van deze twee besluiten meten de betrokken operatoren een bepaald aantal parameters van kwaliteit en publiceren ze halfjaarlijks het resultaat van deze metingen op hun website. Ze bezorgen de resultaten van hun metingen bovendien aan het BIPT.
7. Ondanks deze verplichting lijkt het niveau van kwaliteit van dienstverlening op de Belgische markt niet voldoende voor een bepaald aantal consumenten.

¹ Besluit van de Raad van het BIPT van 3 april 2008 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.

² Besluit van de Raad van het BIPT van 3 april 2008 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 - geval van de mobiele operatoren.

8. Zo heeft in de enquête van 2014 over de situatie op de Belgische markt voor elektronische communicatie vanuit het oogpunt van de gebruikers³, 50% van de respondenten verklaard dat ze een probleem hebben gehad met hun operator(en). De grafiek hieronder illustreert de aard van de vastgestelde problemen.



Aard van de problemen ervaren door de personen die een probleem/problemen hebben ondervonden in 2012, 2013 en 2014

9. Uit de resultaten van de jaarlijkse enquêtes van het BIPT komt naar voren dat wat betreft de kwaliteit van dienstverlening zoals de consument die ervaart, de voornaamste problemen te maken hebben met technische prestaties, pannes en storingen, de facturering, de verstrekking van de dienst (installatie en activering) en de administratieve of commerciële bijstand in geval van probleem.
10. Overigens geeft het jaarverslag van 2013 van de Ombudsdienst voor de telecommunicatie aan dat 47,5% van de klachten betrekking heeft op een probleem met de facturering, 9,8% op een storing en 3,9% op een aansluiting.⁴ De klachten inzake de betaling van vergoedingen in geval van vervroegde verbreking van het contract zijn dan

³ <http://www.bipt.be/nl/consumenten/telefoon/publicaties/enquete-over-de-perceptie-van-de-belgische-elektronische-communicatie-markt-door-de-gebruikers-september-2014>

⁴ <http://www.ombudsmantelecom.be/nl/jaarverslagen.html?IDD=27&IDC=44>

wel gedaald sinds de inwerkingtreding van de bepalingen van de nieuwe wet betreffende de elektronische communicatie (10 juli 2012), het aantal klachten inzake de problemen in verband met de kwaliteit van dienstverlening blijven hoog bij vergelijking.

11. De situatie op de markt rechtvaardigt dat het BIPT zich buigt over de relevantie van de indicatoren in voege, over het nut om ze te behouden, hun vervanging of aanpassing aan de technologische ontwikkelingen. Het BIPT moet ook nagaan of de huidige publicatiewijze beantwoordt aan de eisen van transparantie en toegankelijkheid voor de gebruikers. Momenteel leggen de toepasselijke besluiten de verplichting op om indicatoren te publiceren op een webpagina (of een deel ervan) die toegankelijk is voor de gebruiker in maximaal drie keer klikken. In werkelijkheid is het relatief ingewikkeld om naar deze publicatie te surfen, wat de transparantie van de gepubliceerde informatie niet ten goede komt.
12. Het BIPT meent dan ook dat het nu gepast is om na te gaan of de indicatoren van kwaliteit van dienstverlening moeten worden gepreciseerd en bijgewerkt, om de manier te bepalen waarop deze kunnen worden gemeten en ze te publiceren voor de eindgebruikers, om de certificeringsmechanismen te bepalen teneinde de objectiviteit van de metingen te garanderen en, desgevallend, om na te gaan welke operatoren en welke diensten zouden betrokken zijn bij de meting.
13. De publicatie van de indicatoren van kwaliteit van dienstverlening draagt bij tot het informeren van de gebruiker en van de diverse spelers op de markt. De verplichting tot publicatie van relevante indicatoren voor kwaliteit van dienstverlening kan de concurrentie stimuleren aangezien ze de aanbieders ertoe kan aanzetten om zich in te spannen om betere prestaties te leveren. De gepubliceerde resultaten moeten relevant zijn, makkelijk bruikbaar en begrijpelijk voor de eindgebruiker die de door de operatoren op de markt verstrekte kwaliteit van dienstverlening wenst te vergelijken.

2. JURIDISCHE BASIS

14. De verplichtingen inzake kwaliteit van dienstverlening vloeien voort uit Richtlijn 2002/22/EG ("Universeledienstrichtlijn")⁵ waarvan artikelen 11 en 22 de verplichting opleggen om informatie te publiceren over de kwaliteit van dienstverlening die de operatoren belast met de verstrekking van de universele dienst (netwerk en diensten) en eventueel andere operatoren bieden; er kunnen minimale drempels voor te bereiken kwaliteit van dienstverlening worden vastgelegd. Bijlage III van dezelfde richtlijn geeft de ETSI-referenties van de te publiceren parameters en de toepasselijke meetmethodes.
15. In België werd dit aspect van de richtlijn meer bepaald omgezet door artikel 113 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (hierna "de WEC"), waarvan de drie eerste paragrafen als volgt luiden:

"§ 1. Het Instituut coördineert de initiatieven betreffende de kwaliteit van de openbare elektronische-communicatienetwerken en openbare elektronischecomunicatiediensten.

⁵ Richtlijn 2002/22/EG van het Europees Parlement en de Raad van 7 maart 2002 inzake de universele dienst en gebruikersrechten met betrekking tot elektronische-communicatienetwerken en diensten ("Universeledienstrichtlijn");

§ 2. Ondernemingen die openbare elektronische-communicatienetwerken aanbieden, alsook ondernemingen die openbare elektronische-communicatiediensten verstrekken, moeten op hun website ten behoeve van de eindgebruikers vergelijkbare, toereikende en actuele informatie publiceren over de kwaliteit van het netwerk en van de dienst en over de maatregelen die zijn genomen om gelijkwaardige toegang voor eindgebruikers met een handicap te waarborgen. De informatie wordt vóór publicatie eveneens aan het Instituut verstrekt.

§ 3. Het Instituut kan onder andere de te hanteren parameters voor de kwaliteit van het netwerk en van de dienst, alsook de inhoud, vorm en wijze van bekendmaking van de te publiceren informatie, met inbegrip van mogelijke kwaliteitscertificeringsregelingen, bepalen teneinde ervoor te zorgen dat de eindgebruikers, inclusief eindgebruikers met een handicap, toegang hebben tot volledige, vergelijkbare en gebruikersvriendelijke informatie. "

16. Artikel 7/1 van de wet van 15 mei 2007 betreffende de bescherming van de consumenten inzake omroeptransmissie- en omroepdistributiediensten bevat een gelijkaardige bepaling:

§ 2. Het Instituut kan onder andere de te hanteren parameters voor de kwaliteit van het netwerk en van de dienst, alsook de inhoud, vorm en wijze van bekendmaking van de te publiceren informatie, met inbegrip van mogelijke kwaliteitscertificeringsregelingen, bepalen teneinde ervoor te zorgen dat de consumenten, inclusief consumenten met een handicap, toegang hebben tot volledige, vergelijkbare en gebruikersvriendelijke informatie.

17. In 2008 heeft de Raad van het BIPT twee besluiten aangenomen om de tabel van de bepalingen aan te vullen⁶. De besluiten zijn van toepassing op:

- alle operatoren van de openbare dienst voor vaste telefonie en de internetproviders ("vast besluit") enerzijds, en
- alle operatoren van de openbare dienst voor mobiele telefonie ("mobiel besluit") anderzijds.

18. Het betreft dus alle operatoren die over een vast netwerk beschikken (Belgacom, Numéricable, Telenet en Voo) en een mobiel netwerk (BASE, Mobistar, Proximus en Telenet)⁷. Anderzijds betreft het in principe alle andere dienstenaanbieders (CPS, VoIP, OLO, MVNO).

19. Het "vast besluit" stelt vast dat elk semester drie kwaliteitsindicatoren moeten worden gemeten en gepubliceerd:

- het percentage aansluitingen die verwezenlijkt werden binnen de termijn die door de operator aangekondigd is aan zijn klant;
- het percentage van de lijnen waarop zich een storing heeft voorgedaan in de loop van de beschouwde periode;
- de gemiddelde termijn voor de opheffing van een storing.

20. Het "mobiel besluit" kiest als indicatoren:

- het percentage van blokkering van mobiele telefonische oproepen;
- het percentage van verbreking van mobiele telefonische oproepen.

⁶ <http://www.ibpt.be/nl/operatoren/telecom/bescherming-van-de-consumenten/bsluit-van-de-raad-van-het-bipt-van-3-april-2008-i-v-m-art-113-kwaliteitsindicatoren-geval-mobiel>
<http://www.ibpt.be/nl/operatoren/telecom/bescherming-van-de-consumenten/bsluit-van-de-raad-van-het-bipt-van-3-april-2008-i-v-m-art-113-kwaliteitsindicatoren>

⁷ Niet-exhaustieve lijst.

3. ANALYSE VAN HET BIPT

21. Om te bepalen welke kwaliteitsindicatoren relevant blijven, heeft het BIPT de opties onderzocht die werden voorgesteld door internationale instanties zoals het ETSI en BEREC en die werden gekozen in andere Europese landen. Vervolgens heeft het zich gebogen over de inhoud van de criteria die elders worden gehanteerd en heeft het zich afgevraagd of de huidige werking van de Belgische markt al dan niet het behoud of het invoeren van deze criteria noodzaakt. Het BIPT heeft ook onderzocht aan welke operatoren op evenredige grond verplichtingen zouden kunnen worden opgelegd en vervolgens heeft het zijn besluit genomen.

3.1. Aanpak van de internationale instanties

3.1.1. Het ETSI

22. Het ETSI, het Europees normalisatie-instituut voor telecommunicatie, buigt zich al jaren over de technische standaarden die van toepassing zijn op het stuk van telecommunicatie, met inbegrip van wat betreft de kwaliteit van dienstverlening. Het ETSI heeft talrijke standaarden opgesteld waaraan Richtlijn 2002/22/EG (Universeledienstrichtlijn) overigens refereert. Het ETSI stelt niet alleen normen op die beogen om de interoperabiliteit en de eind-tot-eindkwaliteit van de communicatie te garanderen, het onderzoekt ook al enige tijd wat de kwaliteit van dienstverlening inhoudt vanuit het standpunt van de consument en heeft richtsnoeren en normen ter zake gepubliceerd.
23. Voor zijn analyse heeft het BIPT meer bepaald de volgende documenten geraadpleegd: "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) van maart 2012, alsook de drie onderdelen van het 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). Twee andere relevante documenten betreffen de beoordeling van de kwaliteit van dienstverlening: "Requirements for bodies providing QoS assessments and Surveys ETSI TS 102 844 V1.2.1 (2010-11)" en "Review of practical examples of service QoS assessments ETSI TR 102 854 V1.1.1 (2011-12)".
24. In zijn publicaties benadrukt het ETSI dat de kwaliteit van dienstverlening kan worden geëvalueerd volgens verscheidene perspectieven en dus volgens verschillende meetmethodes. We kunnen de kwaliteit van dienstverlening meten vanuit de invalshoek van betrouwbaarheid van de gebruikte uitrusting, van de verstrekking van de dienst volgens het type gebruik dat er wordt van gemaakt en ten slotte vanuit de invalshoek van de subjectieve tevredenheid van de consument. De eerste aspecten kunnen worden gemeten aan de hand van technische middelen en normen opgesteld om een gemeenschappelijke aanpak uit te werken en een bruikbare referentie te verschaffen. Vanuit het standpunt van de gebruiker is het de eind-tot-eindkwaliteit die belangrijk is en de objectieve en subjectieve metingen kunnen worden gecombineerd om de kwaliteit van dienstverlening beter te evalueren.

25. Het ETSI onderscheidt de KPI (key performance indicator) van de KQI (key quality indicator). De KPI becijfert de aspecten van prestatie van een of meer middelen; het is een belangrijk cijfer voor de dienstenaanbieder maar niet zozeer voor de consument. De KQI becijfert voor de consument belangrijke aspecten zoals de prestatie van een dienst of een product; doorgaans wordt dit uitgedrukt in een percentage van middelen die een bepaald kwalitatief niveau bereiken. Een KQI kan verkregen worden door verscheidene KPI's of andere KQI's bijeen te voegen. Volgens de specialisten van de QoSTIC, de werkgroep die de kwaliteit van dienstverlening volgt op het gebied van diensten inzake informatie- en communicatietechnologieën binnen de Franse vereniging voor telecommunicatiegebruikers, AFUTT, is wat betreft telecommunicatie en internet de bitsnelheid een criterium voor prestatie: we betalen meer om een krachtiger product te hebben terwijl de (tijdelijke of geografische) onbeschikbaarheid van de dienst een kwaliteitscriterium is. De kwaliteit van dienstverlening meet, van nature, de omvang van de tekortkomingen van het product of de dienst, ten opzichte van een nominale werking of een normaal proces⁸.

3.1.2. BEREC

26. BEREC, het Orgaan van Europese regelgevende instanties voor elektronische communicatie, heeft zich voornamelijk gebogen over de bepaling van kwaliteitscriteria voor internet en over de meting van de werkelijke snelheid door de gebruikers of door systemen die op de netwerken zijn geïnstalleerd door de operatoren. In november 2012 heeft BEREC richtlijnen gepubliceerd betreffende de kwaliteit van dienstverlening vanuit de invalshoek van netneutraliteit⁹ en, in september 2014, een verslag over het toezicht op de kwaliteit van de internettoegangsdiensten vanuit de netneutraliteit¹⁰. De gekozen indicatoren betreffen de down- en uploadsnelheden, de wachttijden, het pakketverlies, enz.

3.2. De aanpak van de andere Europese landen

27. Bepaalde landen van de Europese Unie zoals Duitsland of Nederland kiezen om geen criteria van kwaliteit van dienstverlening op te leggen terwijl anderen die er geen oplegden, het Verenigd Koninkrijk bijvoorbeeld, net hebben beslist om, in het licht van het gebrek aan kwaliteit van dienstverlening, er op te leggen aan de netwerkprovider, Openreach. Andere landen zoals Frankrijk, Spanje, Italië en Portugal verplichten bepaalde van hun operatoren om de prestaties van een min of meer groot aantal kwaliteitscriteria in acht te nemen en te meten.

28. Verscheidene landen kiezen daarentegen om de diensten inzake internettoegang te volgen of valideren tools die de gebruikers in staat stellen om zelf de werkelijke snelheid van hun internetverbinding te controleren. Oostenrijk, Duitsland, Italië, het Verenigd Koninkrijk verstrekken bijvoorbeeld toegang tot dit soort tools.

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

3.2.1. Frankrijk

29. In Frankrijk wordt de publicatie van de dienstkwaliteitsindicatoren geregeld door twee besluiten van de regulator van de sector, ARCEP:
- het besluit nr. 2008-1362 van 4 december 2008 betreffende de publicatie van de kwaliteitsindicatoren van de vaste dienst door de operatoren;
 - het besluit nr. 2013--0004 van 29 januari 2013 betreffende de meting en de publicatie van kwaliteitsindicatoren van de vaste diensten voor internet- en telefonietoegang.
30. Het besluit van 2008 regelt de indicatoren betreffende de toegang (wachtijd voor de verstrekking van de initiële aansluiting, percentage pannes) en deze betreffende de betrekkingen van de klanten met de klantendiensten terwijl het besluit van 2013 het besluit van 2008 wijzigt wat betreft de indicatoren inzake telefoongesprekken en internettoegang.
31. ARCEP voert dus acties betreffende de kwaliteit van dienstverlening op de vaste netwerken volgens twee grote assen:
- de elektronische-communicatiediensten:
 - internettoegangsdiensten (indicatoren inzake internettoegang);
 - de openbare vaste telefoondienst (indicatoren inzake de telefoonoproepen: percentage verbindingfouten van nationale en internationale oproepen, duur om een nationale en internationale verbinding tot stand te brengen, kwaliteit van de internationale verbinding);
 - de toegang tot elektronische-communicatiediensten:
 - indicatoren inzake de toegang (wachtijden voor de initiële aansluiting, percentage pannes gemeld per toegangslijn, wachtijd voor herstel van een storing);
 - indicatoren in verband met de klantendienst (wachtijden van de klantendiensten van de operator, klachten betreffende de juistheid van de facturering, percentage van probleemoplossing door de klantendienst binnen één oproep)
32. Voor internettoegang legt het besluit van 2013 geen minimumdrempel vast die moet worden bereikt maar het bepaalt wel de te meten parameters, de manier waarop ze moeten worden gemeten en legt een verplichting op om de gegevens te verwerken en publiceren. De te meten indicatoren zijn:
- de upload- of downloadsnelheid (of -capaciteit);
 - de indicatoren gebaseerd op het gebruik (gebruik website, gebruik onlinevideo, peer-to-peergebruik);
 - indicatoren van technische prestaties (latentie, pakketverlies).
33. ARCEP legt een halfjaarlijkse publicatie op aan alle operatoren die ten minste 100.000 abonnees hebben op eenzelfde configuratie van netwerktoegang (koperen aansluitnetwerk, glasvezel met coaxiale afdichting, glasvezel tot bij de abonnee, ...).

3.2.2. Spanje

34. In Spanje behandelt een ordonnantie van 16 juni 2014¹¹ de kwestie van voorlichting van de particuliere gebruikers op het niveau van kwaliteit van de telefonie- en

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

internettoegangsdiensten alsook van de kwaliteit van de facturering voor de eindgebruikers. De parameters van kwaliteit van dienstverlening kunnen algemeen zijn (van toepassing op alle diensten) of specifiek (enkel van toepassing op bepaalde diensten of bepaalde groepen van diensten). De overheid stelt geharmoniseerde modellen op voor de meting van de kwaliteitsniveaus om de controle door de overheid zelf of door de externe revisoren te vergemakkelijken. De kwaliteitscontroles zijn, op kosten van de operator, onderworpen aan een jaarlijkse externe audit volgens een vastgelegd model. De audit omvat een prospectief deel inzake de adequaatheid van de ingevoerde processen en een retrospectief deel inzake de gegevens gepubliceerd of meegedeeld in de loop van het voorbije jaar. In geval van problemen vastgesteld door de auditeur, moet de operator in de maand die volgt op de neerlegging van het verslag van de auditeur, een bijkomend verslag verschaffen waarin de wijze wordt beschreven waarop die problemen worden opgelost en waarin het tijdschema wordt vermeld dat hij in acht zal nemen.

35. De ordonnantie regelt ook de nadere bepalingen voor publicatie door de operatoren en preciseert dat het contract met de gebruiker de individuele kwaliteitsniveaus moet bevatten waartoe de operator zich verbindt jegens deze specifieke klant evenals het bedrag van de vergoeding waarop de abonnee recht heeft indien de operator zijn verbintenis niet nakomt; het contract bevat ook de methode die wordt toegepast om de vergoeding te berekenen. Het systeem is van toepassing op ten minste de wachttijd voor de initiële aansluiting en op de duur van dienstonderbreking die exact worden gedefinieerd, net als de start- en einddata die worden gekozen.
36. De bijlagen preciseren meer bepaald de gekozen parameters, hun definitie en de meetmethode. De algemene parameters zijn:
- de wachttijd bij eerste aansluiting op het vaste net;
 - de wachttijd voor verstrekking van internettoegang;
 - het storingspercentage per toegangslijn;
 - de wachttijd voor herstel van een storing voor de lijnen voor vaste toegang;
 - de frequentie van de klachten van de klanten;
 - de tijd om de klachten van de klanten op te lossen;
 - de klachten over de correctie van de facturen;
 - de klachten over de correctie van de voorafbetaalde rekeningen.
37. Er wordt een specifieke parameter voor de dienst voor internettoegang gekozen: de snelheid voor datatransmissie (up en down).

3.2.3. Het Verenigd Koninkrijk

38. In het Verenigd Koninkrijk heeft OFCOM in 2009 een studie¹² laten uitvoeren over de wijze waarop de kwaliteit en de capaciteit van het netwerk dat de diensten ondersteunt, de kwaliteit van de ervaring van de consument beïnvloedt wanneer hij diverse toepassingen gebruikt. De studie heeft ook betrekking op de identificatie van de parameters voor kwaliteit van dienstverlening en de minimumdrempels die nodig zijn om deze drempels comfortabel te laten draaien op de breedbandnetwerken. Deze studie

¹² Sagentia, *Assessing Network Quality of Experience*, 25-11-2009. Kan worden geraadpleegd op de site van QOSTIC: <http://qostic.org/Qostic/assessing-network-quality-of-experience/>

heeft het meer bepaald mogelijk gemaakt om te bepalen welke toepassingen min of meer gevoelig waren voor de degradatie van de kwaliteit van dienstverlening.

39. Sinds 2008, met een herziening in 2010, bepaalt een gedragscode¹³ dat de internetproviders de consument een reeks informatie moeten verschaffen over de werkelijke capaciteit van hun toegangslijn en over de prestaties die de consument mag verwachten. Er dient te worden opgemerkt dat deze code in zijn principes bepaalt dat de dienstenaanbieder moet handelen wanneer de consument vaststelt dat hij niet de beloofde snelheid krijgt (4e principe) en indien de dienstenaanbieder de consument, binnen drie maanden na de aanvang van het contract, op de hoogte brengt van de technische onmogelijkheid om de verstrekte dienst te verbeteren, kan de consument het contract kosteloos opzeggen.
40. OFCOM heeft in oktober 2014¹⁴ de resultaten van een studie over de hogesnelheidsdiensten verstrekt aan de particuliere gebruikers in het Verenigd Koninkrijk gepubliceerd, zoals ze werden opgemeten in mei 2014. Aan de hand van deze publicatie kunnen de evoluties over de voorbije drie jaar worden gemeten en kan de dekking van de landelijke gebieden wat betreft erg snelle netwerken worden verbeterd.
41. OFCOM heeft zo ook in december 2013 nieuwe regels¹⁵ aangenomen om de verdeling en de installatie van vaste lijnen te versnellen. Openreach dat is belast met het beheer van het vaste netwerk is, vanaf 1 juli 2014, onderworpen aan termijnen voor reparaties en installaties; het riskeert boetes indien de resultaten vastgesteld over een volledig jaar niet de vastgelegde drempels bereiken.
42. In december 2013 heeft OFCOM een verslag¹⁶ gepubliceerd over de kwaliteit van de dienstverlening aan de consument. OFCOM heeft een enquête laten uitvoeren over de ervaring van consumenten in hun contacten met de dienstenaanbieders gedurende de drie maanden die de enquête voorafgingen. Uit de enquête blijkt dat een kwart van de gebruikers die hun operator hebben gecontacteerd, dat gedaan hebben om te klagen, dat ze voor drie kwart tevreden waren over het verstrekte antwoord en dat de problemen in verband met breedband over het algemeen niet zijn opgelost na slechts één contact met de operator.

3.2.4. Portugal

43. In Portugal moeten de operatoren van vaste telefonie volgens Vordering 372/2009 inzake kwaliteit van dienstverlening, trimestriële informatie verschaffen over hun prestaties wat betreft de wachttijd voor de verstrekking van een initiële lijn, het percentage storingen per toegangslijn en de termijn waarbinnen de storingen werden verholpen; ze moeten bovendien elk jaar doelstellingen opstellen en publiceren over de kwaliteit van dienstverlening die ze zeggen na te streven¹⁷.

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/>

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

¹⁶ http://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>

44. Ze stellen de beschrijving van de methode gehanteerd om de parameters te meten ter beschikking van hun klanten en moeten aan een mogelijke klant het kwaliteitsniveau melden waartoe ze zich verbinden alvorens het contract te formaliseren.

3.2.5. Italië

45. In Italië zet de regulator, AGCOM, zwaar in op kwaliteit van dienstverlening¹⁸. Zo moeten de operatoren, krachtens Delibera 154/12/CONS van 29 maart 2012 inzake kwaliteit van dienstverlening en het charter voor elektronische-communicatiediensten, wanneer ze een contract sluiten met een klant, in een bijlage (carta di servizi) de kwaliteitsniveaus preciseren waartoe ze zich verbinden alsook de schadevergoedingen waarop de consument recht heeft indien deze niveaus niet worden bereikt.

3.3. Onderzoek van de criteria op basis van de situatie van de Belgische markt

46. Het ETSI heeft verschillende aanbevelingen gepubliceerd in de vorm van handleidingen met betrekking tot de indicatoren inzake kwaliteit van dienstverlening, zoals die wordt ervaren door de gebruikers van telecommunicatiediensten (ETSI EG 202 009).

47. De handleiding ETSI EG 202 009-1 identificeert en rangschikt als volgt de verschillende aspecten van de relatie tussen de klant en zijn aanbieder die invloed kunnen hebben op de kwaliteit van de dienstverlening. Deze verschillende aspecten hebben respectievelijk betrekking op de verkoop van de producten, het beheer van de diensten en het gebruik van de diensten:

- Verkoop: reclame, voorafgaande inlichtingen die aan de consumenten worden bezorgd, sluiten van de overeenkomst;
- Beheer van de diensten:
 - verstrekking van de dienst: installatie en activering;
 - wijziging van de diensten op verzoek van de klant en technische upgrades door de operator;
 - helpdesks: documentatie, technische en commerciële ondersteuning, klachtenbehandeling;
 - opheffing van de defecten en storingen;
 - belasting en facturering van de diensten;
 - opzegging van diensten (of van opties);
- Gebruik van de diensten:
 - toegang tot de lijn en tot de diensten: beschikbaarheid van het netwerk en van de dienst, registratietermijn, enz.;
 - prestatie van de drager (bearer): maximum- en gemiddelde waarden van de bitsnelheid, latentietijd (ping), enz.;
 - gebruik van de dienst, zoals het niveau van bitfouten en verloren pakketten voor internettoegang, het percentage gecorrumpeerde sms-berichten, de blokkerings- en verbrekingskansen van oproepen en de duur om een verbinding tot stand te brengen bij telefoondiensten, de risico's voor zwart beeld, blokjes of bevroren beeld bij IPTV-diensten en streaming video, enz.;
 - gebruikersinterface, bijvoorbeeld de kwaliteit van de menselijke stem voor telefoondiensten.

¹⁸ <http://www.agcom.it/qualita>

48. Het ETSI inventariseert alle mogelijke kwaliteitsindicatoren KQI met als doel alle kwalitatieve facetten van deze verschillende aspecten van de relatie tussen een klant en zijn aanbieder vast te leggen. Als men deze piste volgt, houdt men uiteindelijk rekening met een zeer groot aantal kwaliteitsindicatoren.
49. Tussen de volledigheid van het ETSI, de relatief maximalistische aanpak van Frankrijk of Spanje en de minimalistische aanpak van het Verenigd Koninkrijk of landen die het bestaan van problemen vaststellen maar geen maatregelen treffen (Duitsland, Nederland) heeft het BIPT na analyse ervoor gekozen de kwestie van de kwaliteitscriteria te onderzoeken volgens de problemen die geïnventariseerd worden in de consumentenenquête en in de verslagen van de ombudsdienst (zie hierboven).
50. Om pragmatisch te blijven en de evenredigheid van de aan de operatoren opgelegde metingen te vrijwaren, stelt het BIPT voor om met name op basis van de resultaten van de jaarlijkse tevredenheidsenquêtes bij de consumenten en de verslagen van de Ombudsman voor telecommunicatie zich voornamelijk toe te spitsen op het beheer van de diensten. Het is immers op dat vlak dat op de markt het grootste aantal problemen en klachten vanwege de consumenten worden vastgesteld. Dit sluit natuurlijk niet uit dat de lijst van de kwaliteitsindicatoren die wordt voorgesteld, later nog kan worden gewijzigd of aangevuld naarmate de markt zich ontwikkelt.
51. In die omstandigheden worden hieronder de kwaliteitsindicatoren vermeld die het BIPT in aanmerking neemt en als relevant zijn geïdentificeerd om de consument in staat te stellen zich een objectief idee te vormen van de prestaties van de verschillende aanbieders van telecommunicatiediensten en ze onderling te vergelijken:
- de termijn voor indienststelling;
 - het percentage klachten over de aanvankelijke werking van een installatie;
 - het percentage defecten en storingen;
 - de termijn voor herstelling van defecten of storingen;
 - de antwoordtijd door de klantendiensten van de operator;
 - het percentage problemen voorgelegd aan de klantendienst die met één contact worden opgelost;
 - de klachten over de facturering;
 - de klachten over de snelheid van de internetverbindingen;
 - de dekking van de mobiele netwerken.
52. Verschillende van de bovenstaande kwaliteitsindicatoren slaan op klachtniveaus die de objectieve vertaling zijn van vastgestelde problemen die de klanten van de operatoren op verscheidene gebieden ondervinden en dus van de tevredenheidsgraad of mate van ontevredenheid van de klanten. In de context van dit besluit moet onder klacht worden verstaan een verklaring van ontevredenheid die door een consument over een operator of dienstenaanbieder wordt afgelegd bij een door deze operator of dienstenaanbieder ingestelde dienst voor klachtenbehandeling over de verkoopbevordering, verkoop of levering van een goed of een dienst, in het kader van het gebruik van een goed of een dienst of de klantenservice¹⁹. Deze verklaring kan

¹⁹ Aangepaste definitie van de definitie uit de Aanbeveling van de Commissie van 12 mei 2010 inzake het gebruik van een geharmoniseerde methode voor de indeling en rapportage van consumentenklachten en -vragen: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/PDF/?uri=OJ:L:2010:136:FULL&from=NL>

worden afgelegd via een van de kanalen die de operator ter beschikking stelt (telefonische helpdesk, webformulier online, mailadres, sms-bericht, in de telewinkel, enz.). Een eenvoudig verzoek van de klant om informatie of inlichtingen bij zijn aanbieder zou niet als een klacht mogen worden beschouwd.

53. Wat betreft de indicator met betrekking tot het percentage defecten en storingen wordt voorgesteld om twee subcriteria te onderscheiden:

- het percentage defecten die zich voordoen buiten de woning van de klant (bijvoorbeeld, kabelbreuk, defect in de apparatuur van het netwerk van de operator);
- het percentage defecten en gebrekkige werking in verband met de apparatuur die door de operator aan de klant worden geleverd (met name modems en decoders voor digitale televisie).

54. Wat betreft de prestaties van de helpdeskdiensten aan de klanten vindt het BIPT dat er twee indicatoren noodzakelijk zijn: het is niet alleen belangrijk dat deze diensten zo worden georganiseerd dat een menselijke telefonist snel in contact komt met de klant, maar ook het deel verzoeken van de klanten die als opgelost kunnen worden beschouwd na het eerste contact (bijvoorbeeld de eerste telefonische oproep naar de helpdesk) vormt een zeer relevant criterium van de kwaliteit van de dienstverlening ter zake.

3.4. Evenredigheid

55. Om evenredig te blijven en de kleinste operatoren geen buitensporige kosten op te leggen, wenst het BIPT dat het besluit slechts als verplichting wordt opgelegd aan de operatoren van een beduidende omvang. Het BIPT wil daarom een minimumdrempel vastleggen in termen van omzet, verkeersvolume of aantal klanten.

56. Het BIPT is van oordeel dat het evenredig is om de verplichting tot publicatie van indicatoren inzake kwaliteit van dienstverlening op te leggen aan de operatoren:

- met meer dan 40.000 abonnees voor de betrokken dienst²⁰;
- die de dienst rechtstreeks verstrekken, d.w.z. die ook de netwerktoegang verstrekken (eventueel via ontbundeling).

57. Omwille van de evenredigheid is de verplichting tot publicatie van indicatoren inzake kwaliteit van dienstverlening beperkt tot aanbiedingen op het particuliere (niet-zakelijke) segment van de elektronische-communicatiemarkt van diezelfde operatoren. Dit besluit heeft dus uitsluitend betrekking op de operatoren die elektronische-communicatiediensten verstrekken aan de consument.

3.5. Objectiviteit en oprechtheid van de metingen

58. De objectiviteit en de oprechtheid van de metingen van de kwaliteit van dienstverlening die de operatoren zullen publiceren, moeten gegarandeerd zijn. Daarvoor heeft het BIPT ervoor gekozen de indicatoren en meetmethodes vast te leggen in overeenstemming

²⁰ Onder "betrokken dienst" wordt verstaan de dienst voor vaste telefonie, voor toegang tot vast internet, voor mobiele telefonie en voor toegang tot mobiel internet. De operatoren zijn verplicht om enkel voor de diensten waarvoor er meer dan 40.000 abonnees zijn, de kwaliteitsindicatoren te meten. Een operator die bundels aanbiedt aan meer dan 40.000 abonnees is verplicht de kwaliteitsindicatoren te meten voor alle betrokken diensten.

met de ETSI-handleiding, om een genormaliseerd geheel van indicatoren en metingen te krijgen.

59. Bij de verzending van de eerste resultaten van de metingen die overeenkomstig dit besluit zijn verricht, en bij elke wijziging van het meetsysteem, zenden de operatoren aan het BIPT de beschrijving van hun systeem over en in geval van wijziging geven ze aan op welke punten deze wijziging betrekking heeft. Het BIPT behoudt zich het recht voor na te gaan of te laten nagaan of de voorgelegde gegevens oprecht en objectief zijn en voldoen aan de definitie van de indicatoren en metingen van de ETSI-handleiding.

3.6. Wijze van publicatie en mededeling aan het BIPT

60. De waarden van de kwaliteitsindicatoren worden door de operator op zijn website zo gepubliceerd dat ze met één muisklik toegankelijk zijn van op de homepage, onder de titel "kwaliteit van dienstverlening". Deze publicatie geschiedt uiterlijk op het einde van de maand die volgt op het einde van de referentieperiode, overeenkomstig bijlage 1. Tegelijk delen de operatoren deze indicatoren mee aan het BIPT, volgens het formaat dat vastgesteld wordt in bijlage 2.
61. Het BIPT zal samenvattende tabellen publiceren die verwijzen naar de URL van de websites van de operatoren waar de kwaliteitsindicatoren openbaar worden gemaakt. Om de indicatoren makkelijker te kunnen vergelijken, zal het BIPT het publiek een tool ter beschikking kunnen stellen om de kwaliteit te vergelijken via een weergave-interface en/of tabellen waarin de indicatoren worden samengevat.

4. BESLUIT VAN HET BIPT

62. De operatoren waarop dit besluit gericht is (zie hoofdstuk 3.4), zijn verplicht de indicatoren inzake kwaliteit van dienstverlening die gedefinieerd zijn in hoofdstuk 3.4 te meten. Zij verrichten deze metingen in overeenstemming met de definitie van de indicatoren en statistische meetmethodes die wordt gegeven in bijlage 1, periodiek, zoals gedefinieerd in hoofdstuk 3.6 van dit besluit.
63. Deze operatoren garanderen de objectiviteit en de oprechtheid van de metingen door hun meetsysteem van documentatie te voorzien, overeenkomstig hoofdstuk 3.5 van dit besluit.
64. Zij publiceren de indicatoren van kwaliteit van dienstverlening op hun website in een rubriek die makkelijk toegankelijk is voor de consumenten, overeenkomstig hoofdstuk 3.6 van dit besluit.
65. Zij delen aan het BIPT de meetresultaten mee, alsook de documentatie van het meetsysteem en de resultaten van de certificering ervan, overeenkomstig hoofdstuk 3.6 van dit besluit.

5. INWERKINGTREDING

66. De betrokken operatoren moeten zich schikken naar dit besluit uiterlijk zes maanden na de datum van publicatie ervan op de website van het BIPT. Op dezelfde datum worden

de van kracht zijnde besluiten²¹ betreffende de indicatoren inzake kwaliteit van dienstverlening opgeheven.

67. Twee jaar na de inwerkingtreding van dit besluit onderzoekt het BIPT de werking van het ingevoerde systeem en stelt eventueel aanpassingen voor.

6. BEROEPSMOGELIJKHEDEN

68. Overeenkomstig artikel 2, § 1, van de wet van 17 januari 2003 betreffende de rechtsmiddelen en de geschillenbehandeling naar aanleiding van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector hebt u de mogelijkheid om tegen dit besluit beroep in te stellen bij het hof van beroep van Brussel, Poelaertplein 1, B-1000 Brussel. Het beroep wordt, op straffe van nietigheid die ambtshalve wordt uitgesproken, ingesteld door middel van een ondertekend verzoekschrift dat wordt ingediend ter griffie van het hof van beroep van Brussel binnen een termijn van zestig dagen na de kennisgeving van het besluit of bij gebreke aan een kennisgeving, na de publicatie van het besluit of bij gebreke aan een publicatie, na de kennisname van het besluit.
69. Het verzoekschrift bevat op straffe van nietigheid de vermeldingen vereist door artikel 2, § 2, van de wet van 17 januari 2003 betreffende de rechtsmiddelen en de geschillenbehandeling naar aanleiding van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector. Indien het verzoekschrift elementen bevat die u als vertrouwelijk beschouwt, dan moet u dat uitdrukkelijk aangeven en op straffe van nietigheid, een niet-vertrouwelijke versie van dat verzoekschrift indienen. Het Instituut publiceert op zijn website het verzoekschrift dat door de griffie van het gerecht genotificeerd is. Elke belanghebbende partij kan in de zaak tussenkomen binnen dertig dagen na deze publicatie.

Charles Cuvelliez
Raadslid

Axel Desmedt
Raadslid

Luc Vanfleteren
Raadslid

Jack Hamande
Voorzitter van de Raad

²¹<http://www.ibpt.be/nl/operators/telecom/bescherming-van-de-consumenten/besluit-van-de-raad-van-het-bipt-van-3-april-2008-i-v-m-art-113-kwaliteitsindicatoren-geval-mobiel>
<http://www.ibpt.be/nl/operators/telecom/bescherming-van-de-consumenten/besluit-van-de-raad-van-het-bipt-van-3-april-2008-i-v-m-art-113-kwaliteitsindicatoren>

BIJLAGE 1 – DEFINITIES EN METINGEN VAN INDICATOREN INZAKE KWALITEIT VAN DIENSTVERLENING

70. In dit deel wordt de methode gespecificeerd die de operatoren en dienstenaanbieders moeten volgen om de waarden te bepalen van de verschillende indicatoren die in het voorgaande deel zijn gedefinieerd. In het algemeen is de voorgestelde methode gebaseerd op de benaderingen die gedefinieerd zijn in het document ETSI EG 201 769.

Referentieperiode.

71. De kwaliteitsindicatoren worden per kwartaal berekend op basis van het geheel van de relevante statistische inlichtingen die verzameld zijn in de loop van een referentieperiode van drie maanden, zoals aangegeven in de tabel hieronder. De waarden van de indicatoren in kwestie worden gepubliceerd door de operator op zijn website en meegedeeld aan het BIPT uiterlijk op het einde van de maand die volgt op het einde van de referentieperiode.

Kwartaal	Referentieperiode.	Publicatie en mededeling aan het BIPT
Kw. 1	Januari-maart	April
Kw. 2	April-juni	Juli
T3	Juli-september	Oktober
Kw. 4	Oktober-december	Januari

Toegangslijn

72. Verschillende kwaliteitsindicatoren worden uitgedrukt in de vorm van een percentage van toegangslijnen waarvoor er zich een probleem met de kwaliteit heeft voorgedaan (termijn voor indienststelling, defect of storing, facturen, snelheid van de internettoegang). Onder toegangslijn wordt in het kader van dit besluit verstaan elke vorm van aansluiting van een klant op het netwerk en de diensten van een operator die het voorwerp uitmaakt van een contract tussen de twee partijen.

73. Indien het product waarop de klant ingetekend heeft de telefoniedienst omvat (aansluiting vaste telefonie, bundel met daarin de telefoniedienst, aansluiting mobiele telefonie prepaid of met abonnement), impliceert het concept toegangslijn de toekenning van een telefonisch oproepnummer aan de klant.

Termijn voor indienststelling

74. De termijn voor indienststelling wordt gemeten tussen het moment waarop de vaste bestelling op geldige wijze wordt geplaatst door de klant en het ogenblik waarop de volledige installatie waarvoor de operator verantwoordelijk is (met name de eventuele nieuwe aansluiting, ingebruikneming van de apparatuur bij de klant en de activering van de diensten) op bevredigende wijze werkt door aan de klant de gevraagde diensten te verstrekken. De termijn voor indienststelling wordt uitgedrukt in aantal kalenderdagen (inclusief weekend- en feestdagen), waarbij de dag van de bestelling en de dag van de indienststelling allebei als een volle dag worden gerekend.

75. Kunnen worden uitgesloten van de meting van de termijn voor indienststelling de gevallen die buiten de controle van de operator vallen, bijvoorbeeld wanneer de klant

zijn bestelling annuleert of wanneer de vereiste toegang tot de woning van de klant onmogelijk blijkt op het moment dat overeengekomen is tussen de twee partijen.

76. Wat de termijn van indienststelling betreft, moeten er twee indicatoren worden gegeven:

- de waarden van de termijn van indienststelling die worden bereikt respectievelijk in ten minste 95% en 99% van de gevallen in de loop van de referentieperiode;
- het percentage van de bestellingen die in dienst worden gesteld op de datum die afgesproken is tussen de twee partijen in de loop van de referentieperiode.

Percentage klachten over de aanvankelijke werking van een installatie

77. Het percentage klachten over de aanvankelijke werking van een installatie wordt gemeten door het aantal indienststellingen waarvoor de klant een gebrekkige werking meldt binnen dertig dagen na de indienststelling, te delen door het totale aantal indienststellingen uitgevoerd door de operator tijdens de referentieperiode.

78. Kunnen worden uitgesloten van de meting van dat percentage klachten over de aanvankelijke werking van een installatie de gevallen waarin de gebrekkige werking volledig te wijten is aan apparatuur die onder de verantwoordelijkheid van de klant valt (bijvoorbeeld defecten in de interne bekabeling van de woning).

Percentage defecten en storingen

79. Het percentage defecten en storingen wordt gemeten door het aantal toegangslijnen waarop een defect of een storing is ontdekt tijdens de referentieperiode (hetzij door de klant, hetzij door de aanbieder zelf) te delen door het totale aantal toegangslijnen die tijdens deze referentieperiode in dienst zijn. Rekening houdende met het feit dat het aantal in dienst zijnde toegangslijnen kan schommelen in de loop van de referentieperiode, wordt het totale aantal bepaald door de gemiddelde waarde over de periode te berekenen.

80. De defecten en storingen waarmee rekening moet worden gehouden zijn diegene die onder de verantwoordelijkheid van de operator vallen, met uitsluiting van de problemen die toegerekend kunnen worden aan de apparatuur of aan de installatie van de klant.

Termijn voor herstelling van een defect of een storing

81. De termijn voor herstelling van een defect of een storing wordt gemeten tussen het ogenblik waarop het probleem op geldige wijze door de klant aan zijn aanbieder is gemeld of door deze laatste is ontdekt enerzijds en anderzijds het ogenblik waarop de dienst volledig is hersteld en op toereikende wijze werkt.

82. Kunnen worden uitgesloten uit de statistieken van berekening van deze kwaliteitsindicator de gevallen waarin de dienst niet kan worden hersteld wegens de onmogelijkheid voor de operator om indien nodig toegang te krijgen tot de installaties van de klant, en dit door een fout van de klant of een verzoek van deze laatste om de interventie van de operator uit te stellen.

83. Voor deze indicator in verband met de termijn voor herstelling van een defect of een storing moet de operator een dubbele waarde verstrekken die slaat op de nagekomen termijn in respectievelijk 80% en 95% van de gevallen. Deze termijn moet worden uitgedrukt in volle uren.

84. Bovendien moeten aparte indicatoren worden verstrekt in verband met de volgende twee categorieën van defecten en storingen:

- defecten en storingen in installaties van de operator gelegen buiten de woning van de klant;
- defecten en storingen die de werking aantasten van apparatuur die de operator aan de klant heeft geleverd, hetzij via verhuur of via verkoop (toegangspunt tot het netwerk, versterker, aansluitdozen, modems, tv-decoders, enz.).

Antwoordtijd door de klantendiensten van de operator

85. De antwoordtijd door de klantendiensten van de operator wordt gemeten vanaf het moment van de oproep naar de helpdesk door de klant enerzijds tot het ogenblik waarop deze in contact wordt gebracht met een menselijke telefonist die hem kan helpen op administratief, commercieel of technisch vlak anderzijds.

86. Twee waarden moeten door de operator worden geleverd voor deze indicator van de antwoordtijd door de klantendiensten:

- het gemiddelde van de antwoordtijd gemeten over alle oproepen tijdens de referentieperiode;
- het percentage oproepen naar de helpdesk die worden beantwoord binnen een termijn van twintig seconden.

Percentage problemen voorgelegd aan de klantendienst die bij het eerste contact worden opgelost

87. Het percentage problemen die worden voorgelegd aan de klantendienst van de operator en die bij het eerste contact worden opgelost, stemt overeen met het percentage, ten opzichte van alle keren dat de klanten van de operator met de helpdesk contact hebben opgenomen via de verschillende communicatiemiddelen die de operator beschikbaar stelt, na afloop waarvan de klant zich tevreden acht.

Klachten over onjuiste rekeningen

88. De indicator met betrekking tot de klachten over facturering stemt overeen met het percentage facturen waarvoor dergelijke klachten geldig zijn ingediend door de klant in de loop van de referentieperiode.

89. De klachten waarmee rekening moet worden gehouden voor de bepaling van deze kwaliteitsindicator houden geen rekening met de geldigheid van de betwisting door de klant noch met de datums waarop van de diensten gebruikgemaakt is.

Klachten over de snelheid van de internetverbindingen

90. De kwaliteitsindicator in verband met de klachten over de snelheid van de internetverbindingen wordt gemeten door het aantal toegangslijnen waarvoor de klant op geldige wijze een klacht heeft ingediend bij zijn aanbieder enerzijds te delen door het gemiddelde van het totale aantal toegangslijnen die in dienst zijn tijdens de referentieperiode anderzijds.

91. De statistieken waarmee rekening moet worden gehouden voor de bepaling van deze kwaliteitsindicator beperken zich tot de toegangslijnen die worden geëxploiteerd om de internettoegangsdiens te verstrekken. Eventueel moeten aparte indicatorwaarden worden verstrekt voor de dienst voor vaste internettoegang en de dienst voor mobiele

internettoegang; onder dienst voor mobiele internettoegang moet worden verstaan de levering van deze toegang door een cellulair netwerk.

92. De klachten waarmee rekening moet worden gehouden voor de bepaling van deze kwaliteitsindicator staan los van de al dan niet gegrondheid van de klacht.

Dekking van de mobiele netwerken

93. Voor een klant van mobiele-communicatiediensten vormt de algemene dekking van het Belgische grondgebied een belangrijke indicator van de algemene kwaliteit van de dienst, eventueel als aanvulling op meer uitvoerige cartografische informatie.
94. De dekking van een mobiel netwerk wordt uitgedrukt als het percentage vierkante pixels met een zijde van tweehonderd meter (200 x 200 m) waarin de operator een dienst van voldoende kwaliteit levert ten opzichte van het totale aantal pixels van die grootte over geheel België.
95. Deze kwaliteitsindicator met betrekking tot de dekking van de mobiele netwerken moeten worden verstrekt door de betrokken operatoren voor elk van de uitgerolde technologieën (momenteel 2G/GSM, 3G/UMTS-HSPA, 4G/LTE). Voor elke technologie moeten twee waarden van kwaliteitsindicator worden gegeven, de ene in verband met de territoriale dekking van België en de andere in verband met de bediening van de bevolking, berekend op basis van de woonplaats volgens de inlichtingen die beschikbaar zijn bij het Nationaal Instituut voor de Statistiek.

BIJLAGE 2 - TABEL VOOR MEDEDELING VAN DE GEGEVENS AAN HET BIPT

96. De operatoren bezorgen de indicatoren aan het BIPT in een Excel-bestand, in het volgende formaat:

Indicator	Maatregel	Periode	Operator	Dienst	Waarde
termijn voor indienststelling	bereikt in ten minste 95% van de gevallen	Kw. 1 2016	operator x	Vaste telefonie	x
...
dekking van de mobiele netwerken	percentage van vierkante pixels	Kw. 1 2016	operator x	Mobiele telefonie	x