



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

Référence:

**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**

TABLE DES MATIÈRES

CHAPITRE 1 : INTRODUCTION GÉNÉRALE.....	3
1.1. UN PEU D'HISTOIRE.....	3
1.2. BUT DE LA PRÉSENTE DECISION.....	3
1.3. CADRE JURIDIQUE D'EXISTENCE, DE SUIVI ET D'APPLICATION DE LA PRESENTE DECISION.....	3
CHAPITRE 2. PRÉCISIONS DES INDICATEURS.....	5
CHAPITRE 3. Précisions du contenu.....	8
3.1. PRINCIPES DE BASE.....	8
3.2. DETAILS DU CONTENU.....	8
CHAPITRE 4. PRÉCISIONS DE LA FORME ET DE LA MÉTHODE DE PUBLICATION DES INFORMATIONS.....	9
4.1. FORME.....	9
4.2. METHODE DE PUBLICATION.....	9
4.3. ACTUALISATIONS.....	9
4.4. MISE EN ROUTE DE DEPART.....	9
VOIES DE RECOURS.....	10

CHAPITRE 1 : INTRODUCTION GENERALE

1.1. UN PEU D'HISTOIRE

La parution de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques a engendré de nouvelles obligations incombant aux entreprises fournissant des services de communications électroniques.

1.2. BUT DE LA PRÉSENTE DECISION

La présente décision a pour but de préciser les choses en matière d'obligation de publication sur leur site Internet d'informations comparables, adéquates et actualisées concernant la qualité incombant aux entreprises fournissant des services de communications électroniques.

Etant donné que l'Institut constate que cette obligation est restée quasi lettre morte du chef des entreprises fournissant des services de communications électroniques, l'Institut prend l'initiative de préciser les indicateurs relatifs à la qualité des services ainsi que de préciser le contenu, la forme et la méthode de publication de informations, afin de garantir que les utilisateurs finals aient accès à des informations complètes, comparables et faciles à exploiter.

1.3. CADRE JURIDIQUE D'EXISTENCE, DE SUIVI ET D'APPLICATION DE LA PRESENTE DECISION

Cette présente Décision est prise en application directe du troisième alinéa de l'article 113 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. Pour rappel, cet article 113 s'énonce comme suit :

Art. 113. En exécution de l'article 8, 6°, l'Institut coordonne les initiatives relatives à la qualité et à la sécurité des réseaux publics de communication électronique et services de communication électronique. Il est chargé de détecter, d'observer et d'analyser les problèmes de sécurité, et de fournir aux utilisateurs des informations continues en la matière.

Les entreprises fournissant des services de communication électronique accessibles au public doivent publier sur leur site Internet, à l'intention des utilisateurs finals, des informations comparables, adéquates et actualisées concernant l'accès sécurisé à leurs services. Les informations sont également communiquées à l'Institut avant leur publication s'il en fait la demande.

Les entreprises fournissant des réseaux publics de communication électronique ainsi que les entreprises fournissant des services de communication électronique 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. Les informations sont également communiquées à l'Institut avant leur publication s'il en fait la demande. L'Institut peut préciser entre autres, les indicateurs relatifs à la qualité du réseau et du service, ainsi que le contenu, la forme et la méthode de publication des informations afin de garantir que les utilisateurs finals auront accès à des informations complètes, comparables et faciles à exploiter.

L'Institut met à disposition, sur son site internet, des informations actualisées et comparables concernant l'accès sécurisé aux services des différents fournisseurs de services internet, la sécurité des réseaux et des services ainsi que les services et logiciels permettant aux utilisateurs finals d'empêcher la communication électronique non désirée sous toutes ses formes.

L'obligation de publication sur leur site Internet d'informations comparables, adéquates et actualisées concernant la qualité incombant aux entreprises fournissant des réseaux publics de communication électronique ainsi que les entreprises fournissant des services de communication électronique accessibles au public est incontestable vu les termes du second alinéa de l'article 113.

La possibilité pour l'Institut de préciser les indicateurs relatifs à la qualité des services ainsi que de préciser le contenu, la forme et la méthode de publication de informations, afin de garantir que les utilisateurs finals aient accès à des informations complètes, comparables et faciles à exploiter est également incontestable vu les termes du troisième alinéa de l'article 113. C'est cette possibilité que l'Institut met à profit dans la présente Décision.

L'Institut estime opportun de préciser les indicateurs, et leur mode et modalités de publication, en vue de garantir que les utilisateurs finals aient des informations comparables, adéquates et actualisées.

En vue d'éviter tout malentendu, l'Institut précise que tous les opérateurs offrant des services à des utilisateurs finals sont concernés, et, par conséquence évidente, que les opérateurs s'adressant à des marchés professionnels sont donc concernés également par le second alinéa de l'article 113 précité. Ce n'est que dans les cas d'opérateurs offrant des services exclusivement à des utilisateurs (et non des utilisateurs finals) que cela n'est pas le cas. Si un opérateur s'estime concerné par cette dernière disposition, il doit en faire explicitement mention à l'Institut, pour éviter tout malentendu.

Il est sans doute aussi opportun de rappeler que seuls les opérateurs concernés par la mention « accessibles au public » sont visés par la présente décision.

Un premier projet de décision a été soumis à consultation publique du 26 juillet 2006 au 29 septembre 2006.

Une synthèse des contributions a été publiée sur le site de l'IBPT le 07 décembre 2006.

Suite à cela, une révision en profondeur du projet de décision a été opérée.

C'est cette version révisée qui a été soumise à nouvelle consultation.

Cette consultation s'est tenue du 24 décembre 2007 au 29 février 2008, et une synthèse des contributions a été publiée sur le site de l'IBPT en date du 14 mai 2008. En ce qui concerne la réponse confidentielle d'un des répondants, l'ensemble de cette réponse a été tenue en compte dans la présente décision.

Par la présente décision, l'IBPT espère avoir contribué à une plus grande transparence du marché, dans l'intérêt des utilisateurs finals.

CHAPITRE 2. PRECISIONS DES INDICATEURS

Les indicateurs suivants seront utilisés. Dans le cadre d'une première édition de la présente décision, un nombre minimum d'indicateurs est défini. Ce nombre pourra être étendu au fur et à mesure en fonction de l'expérience acquise et de discussions menées avec les opérateurs concernés.

<u>N°</u>	<u>Nom de l'indicateur</u>	<u>Définition de l'indicateur</u>	<u>Période d'observation à considérer et forme</u>	<u>Méthode de mesure</u>
1.	respect de la date annoncée (et convenue avec l'abonné, le cas échéant) de fourniture du service	Voir: art. 6, alinéa 2, 5 ^e tiret, de l'annexe de la loi du 13 juin 2005: Pourcentage de raccordements réalisés au jour convenu avec l'abonné	par semestre. En %	<p><u>Formule:</u> rapport entre le nombre de délais annoncés respectés et le nombre total de délais annoncés multiplié par 100 (*).</p> <p>(*) Si le service est basé sur un service d'accès réglementé fourni par un autre opérateur au prestataire, le dérangement peut être basé <u>aussi</u> sur des erreurs de tous types dans la fourniture du service d'accès. Le prestataire <u>n'en</u> sera pas tenu pour responsable.</p> <p><u>Commentaire.</u> Seuls les cas pouvant être résolus sans intervention de l'abonné sont portés en compte à cet effet. Les cas dans lesquels la date annoncée n'a pas pu être respectée en raison du non-respect d'un accord par l'abonné ou de la non fourniture d'accès aux équipements de l'abonné au moment convenu, ne sont pas portés en compte.</p> <p>Si un nouvel accord a été conclu avec l'abonné à son initiative, ce nouvel accord est pris en compte à la place du premier accord, si celui-ci intervient dans les 5 jours ouvrables qui suivent le premier accord. Dans les autres cas, il n'est pas pris en compte.</p>
2.	pourcentage de dérangements	Voir article 7, alinéa 1er, de l'annexe de la loi du 13 juin 2005: Pourcentage de dérangements sur le nombre total de lignes d'accès. Le comptage des appels de dérangement est basé sur les appels de dérangement valables provenant des utilisateurs. Pour un appel concernant plus d'une ligne d'accès entre un abonné et un commutateur local, chacune de ces lignes d'accès est prise en compte. Le taux de	par semestre. En %	<p><u>Formule:</u> rapport entre le nombre d'appels d'abonnés pour signaler un dérangement valable au prestataire et le nombre total de lignes d'accès, au cours de la période d'observation, multiplié par 100 (*).</p> <p>(*) Si le service est basé sur un service d'accès réglementé fourni par un autre opérateur au prestataire, le dérangement peut être basé sur des erreurs de tous types dans la fourniture du service d'accès. Le prestataire ne sera pas tenu pour responsable.</p> <p><u>Commentaire.</u> Un signalement de dérangement est considéré comme valable lorsque l'opérateur, suite à un appel d'un abonné, constate la disparition totale du service ou</p>

		dérangement est mesuré en divisant le nombre d'appels de dérangement valables effectués au cours de la période d'observation par le nombre moyen de lignes d'accès pendant cette même période d'observation.		<p>une baisse sensible de la qualité.</p> <p>Par "ligne d'accès", l'on entend : un circuit capable d'assurer une connexion entre un point de terminaison du réseau public et le commutateur local; cette connexion permet d'assurer par exemple la fourniture du service téléphonique public en position déterminée.</p> <p>Pour la téléphonie résidentielle, seul le PSTN (ou équivalent) est porté en compte, donc pas l'ISDN BA et PRA.</p> <p>Pour les clients professionnels, il faut compter les accès ISDN BA et PRA également en tant que tels.</p> <p>Dans le cas de Voice over Broadband, c'est la ligne d'accès ADSL / VDSL / 2Mbits... etc qui est prise en compte, si le dérangement a trait à celle-ci, sinon c'est le service Voice over Broadband même qui doit être pris en compte, car celui-ci peut être défectueux alors que la ligne d'accès ADSL / VDSL / 2Mbits etc... fonctionne bel et bien.</p> <p>Dans le cas Internet Service/access provider, c'est la ligne d'accès ADSL / VDSL / 2Mbits ... qui est prise en compte.</p> <p>Ceci signifie que pour les cas professionnels, on considère le BA et PRA comme un service unique (une ligne) et non comme plusieurs accès.</p> <p>Ceci signifie que pour le cas Voip (terme générique choisi « Voice over broadband »), on répertorie la faute dans le cadre du service fautif (soit la ligne d'accès broadband, soit le service Voip lui-même)</p> <p>Ceci signifie dans dans le cas ISP, on se limite à la partie télécom régulée qui est la ligne d'accès.</p>
3.	délai de levée d'un dérangement	Le délai qui court entre le moment où un dérangement est signalé valablement au prestataire, ou est constaté par lui même, et le moment où le service est réparé et fonctionne à nouveau normalement. La durée de réparation est exprimée en heures horloge.	par semestre. heures horloge	<p><u>Formule:</u> Le délai moyen entre l'appel de l'abonné qui signale valablement un dérangement auprès du prestataire et le moment où le service est rétabli et fonctionne à nouveau normalement (*).</p> <p>(* Si le service est basé sur un service d'accès réglementé fourni par un autre opérateur au prestataire, le dérangement peut être basé sur des erreurs de tous types dans la fourniture du service d'accès. Le prestataire ne sera pas tenu pour responsable.</p> <p><u>Commentaire.</u> L'article 7, § 2, alinéa 4, de l'annexe de la loi du 13 juin 2005 stipule: Les cas où la réparation dépend d'un accord entre le prestataire et l'abonné ne sont pas pris en compte. Sont également exclus les cas qui</p>

				<p>ont nécessité l'accès aux installations de l'abonné et pour lesquels l'accès n'a pas été rendu possible par l'abonné au moment prévu.</p> <p>Un signalement de dérangement est considéré comme valable lorsque l'opérateur, suite à un appel d'un abonné, constate la disparition totale du service ou une baisse sensible de la qualité.</p>
4.	taux de plaintes concernant la facturation	Voir article 18 de l'annexe de la loi du 13 juin 2005: le pourcentage des contestations et questions complexes concernant la facturation. Par contestations et questions complexes concernant la facturation, on entend les questions et contestations qui ne peuvent être résolues en une seule conversation téléphonique.	par semestre. En %	<p><u>Formule:</u> rapport entre le nombre de contestations et questions complexes concernant la facturation et le nombre total de factures envoyées pour ce service pendant la période d'observation, multiplié par 100.</p> <p><u>Commentaire.</u> La phrase "qui ne peuvent être résolues en une seule conversation téléphonique" est interprétée comme le traitement en ligne d'une plainte par l'opérateur du call center.</p>

CHAPITRE 3. PRECISIONS DU CONTENU

3.1. PRINCIPES DE BASE

Par service notifié à l'Institut, une publication sur leur site Internet d'informations comparables, adéquates et actualisées concernant la qualité incombe aux entreprises fournissant des services de communications électroniques

3.2. DETAILS DU CONTENU

Le tableau suivant donne la correspondance entre les services possible notifiés à l'Institut retenus et les indicateurs retenus par l'Institut. Dans le cadre d'une première édition de la présente décision, un nombre minimum d'indicateurs et de services est défini. Suite à la consultation opérée citée ci-dessus, l'indicateur n°4 a été temporairement suspendu, et sera réintroduit dans une prochaine décision, après concertation avec le secteur. Ces nombres (d'indicateurs et de services) pourront être étendus au fur et à mesure en fonction de l'expérience acquise et de discussions menées avec les opérateurs concernés.

<u>N° du service</u>	<u>Nom du service</u>	<u>Numéro des indicateurs retenus par l'Institut</u>
13	Internet Service/Access Provider	1, 2, 3.
14	Internet Telephony	1, 2, 3.
20	Service public de téléphonie fixe	1, 2, 3.
24	Revendeur d'un service vocal	1, 2, 3.
25	Revendeur d'un service téléphonique public fixe	1, 2, 3.

CHAPITRE 4. PRECISIONS DE LA FORME ET DE LA METHODE DE PUBLICATION DES INFORMATIONS

4.1. FORME

La forme de publication doit se faire sur le site Internet de chaque entreprise fournissant des services de communication électronique, et ce par type de service retenu déclaré à l'Institut.

Par type de service retenu déclaré à l'Institut, une page Internet doit être publiée reprenant les données suivantes :

« Service » (à préciser selon l'intitulé commercial et selon l'intitulé déclaré à l'IBPT.	Informations concernant la qualité du service – données par application de la décision de l'IBPT du, en suivi de l'article 113 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.		
<i>Nom de l'indicateur</i>	(semestre de) Données précédentes	(semestre de) Données concernant le semestre écoulé	Texte libre destiné à des commentaires / précisions éventuelles.
<i>Nom de l'indicateur</i>	(semestre de) Données précédentes	(semestre de) Données concernant le semestre écoulé	Texte libre destiné à des commentaires / précisions éventuelles
<i>Nom de l'indicateur</i>	(semestre de) Données précédentes	(semestre de) Données concernant le semestre écoulé	Texte libre destiné à des commentaires / précisions éventuelles

4.2. METHODE DE PUBLICATION

La forme de publication doit se faire sur le site Internet de chaque entreprise fournissant des services de communication électronique, et ce par type de service retenu déclaré à l'Institut.

Une page (ou une partie de page) web doit être publiée, qui est accessible à l'utilisateur en trois étapes maximum (en plus d'une étape de choix de langue du site, le cas échéant). (par exemple, en cliquant sur un lien « langue choisie », en cliquant sur un lien « mentions légales » sur la page d'accueil du site de l'opérateur, et en cliquant, dans la page « mentions légales », sur le lien ad hoc correspondant à la page web reprenant les données « qualités » du (des) service(s) choisi(s) par l'internaute.) Sur ce dernier lien doivent être indiqués le(s) service(s) concerné(s), contenant alors un lien supplémentaire, le cas échéant, vers les données numériques proprement dites par service concerné.

4.3. ACTUALISATIONS

Le 15^e jour ouvrable des mois de avril et octobre les données actualisées doivent être transmises à l'Institut par voie de courriel à l'adresse karel.peeters@ibpt.be, par application de l'art. 113, second §, dernier alinéa.

Le 21^e jour ouvrable des mois de avril et octobre les données doivent être actualisées sur le site Internet de chaque entreprise fournissant des services de communication électronique de sorte que l'internaute ait accès aux données « qualités » du semestre précédent et du semestre antépénultième au semestre courant.

4.4. MISE EN ROUTE DE DEPART

L'Institut constate qu'avant la publication de la présente décision aucune information comparable à celle exigée n'est disponible sur le site Internet de chaque entreprise fournissant des services de communication électronique, hormis Belgacom en ce qui concerne les indicateurs obligatoires de publication que Belgacom publie par le biais des bottins téléphoniques.

Dans ce cadre, l'Institut estime nécessaire de donner une période d'adaptation à chaque entreprise fournissant des services de communication électronique en vue d'appliquer la présente décision.

Pour ce faire, endéans les 160 jours calendriers à dater de la publication de la présente décision (mercredi 14 mai 2008), chaque entreprise fournissant des services de communication électronique doit fournir à l'Institut les données exigées par la présente décision sur base d'une période correspondant au mois précédent l'échéance donnée ci-dessus. (Exemple de clarification : si l'échéance est par exemple le 20 décembre 2007, les données doivent correspondre au mois de novembre 2007).

L'Institut étudiera ces données et en donnera une appréciation.

Le semestre suivant l'appréciation de l'Institut, les données doivent être fournies conformément aux exigences complètes de la présente décision. (Exemple de clarification : si l'échéance est par exemple le 20 décembre 2007, les données à partir du mois de avril 2008 sont à donner conformément aux exigences complètes de la présente décision, et donc publiées le 21^e jour ouvrable du mois de octobre 2008, avec les données actualisées transmises à l'Institut par voie de courriel le 15^e jour ouvrable du mois de octobre 2008.)

VOIES DE RECOURS

Conformément à la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003, vous disposez de la possibilité d'interjeter appel à l'encontre de cette décision, devant la Cour d'appel de Bruxelles, 1, Place Poelaert, B-1000 Bruxelles, endéans les soixante jours après sa notification. L'appel peut être formé: 1° par acte d'huissier de justice signifié à partie; 2° par requête déposée au greffe de la juridiction d'appel en autant d'exemplaires qu'il y a de parties en cause; 3° par lettre recommandée à la poste envoyée au greffe; 4° par conclusions à l'égard de toute partie présente ou représentée à la cause. Hormis les cas où il est formé par conclusions, l'acte d'appel contient, à peine de nullité les mentions de l'article 1057 du code judiciaire.

Michel Van Bellinghen
Membre du Conseil

Georges Deneff
Membre du Conseil

Catherine Rutten
Membre du Conseil

Eric Van Heesvelde
Président du Conseil