



---

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN  
EN TELECOMMUNICATIE**

---

Kenmerk :

**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**

*(toepassing van art. 113, derde lid, van de wet van 13 juni 2005 – hoofdstuk III –  
Bescherming van de eindgebruikers)*

# INHOUDSOPGAVE

HOOFDSTUK 1: ALGEMENE INLEIDING.....	3
1. EEN STUKJE GESCHIEDENIS.....	3
2. DOEL VAN DIT BESLUIT.....	3
3. JURIDISCH KADER VOOR HET BESTAAN, DE FOLLOW-UP EN DE TOEPASSING VAN DIT BESLUIT.....	3
HOOFDSTUK 2. VERDUIDELIJKING VAN DE INDICATOREN.....	4
HOOFDSTUK 3. VERDUIDELIJKING VAN DE INHOUD.....	6
1. BASISPRINCIPES.....	6
2. INHOUDELIJKE DETAILS.....	6
HOOFDSTUK 4. VERDUIDELIJKING OVER DE VORM EN DE WIJZE VAN PUBLICATIE VAN DE INFORMATIE.....	7
1. VORM.....	7
2. WIJZE VAN PUBLICATIE.....	8
3. UPDATES.....	8
4. EERSTE TOEPASSING.....	9
BEROEPSMOGELIJKHEDEN.....	9

# HOOFDSTUK 1: ALGEMENE INLEIDING

## 1. EEN STUKJE GESCHIEDENIS

Met de publicatie van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie zijn er voor de ondernemingen die elektronische-communicatiediensten verstrekken nieuwe verplichtingen ontstaan.

Een eerste ontwerpbesluit is aan een openbare raadpleging onderworpen van 26 juli 2006 tot 29 september 2006.

Een samenvatting van de bijdragen is op 7 december 2006 gepubliceerd op de site van het BIPT. Als gevolg daarvan is het ontwerpbesluit grondig herzien.

Dankzij drie vergaderingen (24 september 2007, 16 oktober 2007 en 21 november 2007) met vertegenwoordigers van het GOF en van de drie mobiele operatoren die een netwerk hebben, kon een consensus worden bereikt, die de basis vormt voor de formulering van dit ontwerpbesluit.

Het is die herziene versie die aan een nieuwe raadpleging is onderworpen.

Die raadpleging liep van 24 december 2007 tot 29 februari 2008 en er is een samenvatting van de bijdragen op de website van het BIPT gepubliceerd op 14 mei 2008.

## 2. DOEL VAN DIT BESLUIT

Dit besluit heeft tot doel, wat de operatoren van mobiele telefonie betreft, om de verplichtingen te verduidelijken die op de verstrekkers van elektronische-communicatiediensten rusten om op hun website vergelijkbare, toereikende en actuele informatie over de kwaliteit te publiceren. Dit besluit vormt een aanvulling op het reeds genomen besluit met betrekking tot de operatoren voor vaste telefonie en breedbandinternettoegang.

Omdat het Instituut vaststelt dat die verplichting vrijwel dode letter is gebleven in hoofde van de ondernemingen die elektronische-communicatiediensten verstrekken, neemt het Instituut het initiatief om de indicatoren in verband met de kwaliteit van de diensten te preciseren, alsook de inhoud, de vorm en de methode van publicatie van de informatie, om ervoor te zorgen dat de eindgebruikers toegang hebben tot volledige, vergelijkbare en gebruikersvriendelijke informatie.

## 3. JURIDISCH KADER VOOR HET BESTAAN, DE FOLLOW-UP EN DE TOEPASSING VAN DIT BESLUIT

Dit besluit wordt genomen ter uitvoering van het derde lid van artikel 113 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie. De tekst van artikel 113 is als volgt:

*Art. 113. In uitvoering van artikel 8, 6°, coördineert het Instituut de initiatieven betreffende de kwaliteit en de veiligheid van de openbare elektronische-communicatienetwerken en de elektronische-communicatiediensten. Het staat in voor het opsporen, het observeren en het analyseren van de veiligheidsproblemen alsook het permanent informeren daarover van de gebruikers.*

*Ondernemingen die openbare elektronische-communicatiediensten aanbieden, moeten vergelijkbare, toereikende en actuele informatie over de veilige toegang tot hun diensten ten behoeve van de eindgebruikers publiceren op hun website. De informatie wordt, op verzoek, vóór publicatie eveneens aan het Instituut verstrekt.*

*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. De informatie wordt, op verzoek, vóór publicatie eveneens aan het Instituut verstrekt. 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 bepalen teneinde ervoor te zorgen dat de eindgebruikers toegang hebben tot volledige, vergelijkbare en gebruikersvriendelijke informatie.*

*Het Instituut maakt via zijn website actuele en vergelijkbare informatie beschikbaar betreffende de veilige toegang tot de diensten van de verschillende internetaanbieders, betreffende de veiligheid van netwerken en diensten alsook betreffende de diensten en software die de eindgebruikers in staat stellen ongewenste elektronische communicatie in alle vormen te verhinderen.*

De verplichting die op de verstrekkers van openbare elektronische-communicatienetwerken alsook op de verstrekkers van openbare elektronische-communicatiediensten rust om op hun website vergelijkbare, toereikende en actuele informatie over de kwaliteit te publiceren, kan niet worden betwist gelet op de bewoordingen van het tweede lid van artikel 113.

Ook de mogelijkheid voor het Instituut om de indicatoren in verband met de kwaliteit van de diensten te preciseren, alsook de inhoud, de vorm en de wijze van publicatie van de inlichtingen, om ervoor te zorgen dat de eindgebruikers toegang hebben tot volledige, vergelijkbare en gebruikersvriendelijke informatie kan niet worden betwist, gelet op de bewoordingen van het derde lid van artikel 113. Het is van die mogelijkheid dat het Instituut gebruikmaakt in dit besluit.

Het Instituut acht het opportuun om de indicatoren, en de vorm en de methode van publicatie ervan, te preciseren teneinde vergelijkbare, toereikende en actuele informatie te garanderen aan de eindgebruikers.

Het Instituut verduidelijkt dat alle operatoren die diensten verstrekken aan eindgebruikers betrokken zijn. Bijgevolg heeft het tweede lid van het voormelde artikel 113 dus ook betrekking op de operatoren die zich tot professionele markten richten. Enkel voor operatoren die uitsluitend aan gebruikers (en niet aan eindgebruikers) diensten aanbieden, is dat niet het geval. Indien een operator van oordeel is dat hij onder die laatste bepaling valt, moet hij dat uitdrukkelijk aan het Instituut vermelden om elk misverstand te vermijden.

Het is waarschijnlijk eveneens opportuun om in herinnering te brengen dat dit besluit enkel van toepassing is op de operatoren bedoeld met "openbaar".

## HOOFDSTUK 2. VERDUIDELIJING VAN DE INDICATOREN

De volgende indicatoren zullen worden gebruikt. In het kader van dit besluit worden een minimumaantal indicatoren gedefinieerd. Dat aantal kan later worden uitgebreid naargelang van de ervaring die wordt opgedaan en van de besprekingen die met de betrokken operatoren worden gevoerd.

<u>Nr.</u>	<u>Naam indicator</u>	<u>Omschrijving indicator</u>	<u>In acht te nemen observatieperiode en vorm</u>	<u>Meetmethode</u>
5	<b>Busy Hour (Business Hour) @Network level</b>  <b>Blocking Rate @BH:</b>	<i>Hour during the day with the highest Voice Traffic</i>  Zie formule	per semester. via kleurindicator	Formule: (counters method)  $= \left( \frac{\text{NumberBlockedCallsTrafficAttempt @ BH}}{\text{NumberCallsTrafficAttempt @ BH}} \right)$ $= \left( \frac{\text{NumberblockedCalls @ BH}}{(\text{NumberseizedCalls} + \text{NumberblockedCalls}) @ BH} \right)$  <u>Opmerking.</u>

				<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Traffic Seized calls :</b></li> <li>• - Originating Calls</li> <li>• - Terminating Calls</li> <li>• - Handover incoming (mobility)</li> <li>• <b>Traffic Blocked calls :</b></li> <li>• - Blocking during Originating Calls</li> <li>• - Blocking during Terminating Calls</li> <li>• - Blocking during Handover incoming (mobility)</li> </ul>
6	<b>Dropped Call Rate @day:</b>	Zie formule	per semester.  via kleurindicator	<p>Formule: (counters method)</p> $= \frac{\text{Number' dropped' Calls @ Day}}{\text{NumberSuccessfulSetupCalls @ Day}}$ $= \frac{\text{NumberdroppedCalls @ Day}}{(\text{NumberCompletedCalls} + \text{NumberdroppedCalls}) @ Day}$ <p><u>Opmerking.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Successfully Completed calls:</b></li> <li>• - Originating Calls</li> <li>• - Terminating Calls</li> <li>• - Mobility (Handover) not considered as new "call"</li> <li>• <b>Dropped calls :</b></li> <li>• - Radio drops</li> <li>• - System (core) drops</li> </ul>
4	percentage klachten over de facturering	Zie artikel 18 van de bijlage bij de wet van 13 juni 2005: het percentage betwistingen van en complexe vragen over facturering Onder betwistingen van en complexe vragen over facturering moet worden verstaan die vragen en betwistingen die niet met één telefoongesprek kunnen worden afgehandeld.	per semester.  In %	<p><u>Formule:</u> verhouding tussen het aantal betwistingen en complexe vragen over facturering en het totale aantal verzonden facturen voor deze dienst tijdens de observatieperiode, vermenigvuldigd met 100.</p> <p><u>Opmerking.</u> De zin "die niet met één telefoongesprek kunnen worden afgehandeld" dient te worden verstaan als de onlinebehandeling van een klacht door de operator van het callcenter.</p>

Wat de indicatoren 5 en 6 betreft: Values for the both indicators to be excluded during the Christmas period which means the following 4 days: 24/12, 25/12, 31/12 & 01/01

## HOOFDSTUK 3. VERDUIDELIJING VAN DE INHOUD

### 1. BASISPRINCIPES

Voor elke dienst die aan het Instituut is meegedeeld, moeten de ondernemingen die elektronische-communicatiediensten verstrekken op hun website vergelijkbare, toereikende en actuele informatie publiceren over de kwaliteit.

### 2. INHOUDELIJKE DETAILS

In de onderstaande tabel wordt de overeenstemming gegeven tussen de mogelijke diensten die aan het Instituut zijn genotificeerd en de indicatoren die door het Instituut in aanmerking zijn genomen. In het kader van dit besluit worden een minimumaantal indicatoren en diensten gedefinieerd. Na de hierboven vermelde raadpleging is indicator nr. 4 tijdelijk geschorst en zal opnieuw worden ingevoerd in een volgend besluit, na overleg met de sector. Die aantallen (van indicatoren en diensten) kunnen later worden uitgebreid naargelang van de ervaring die wordt opgedaan en van de besprekingen die met de betrokken operatoren worden gevoerd.

<b><u>Nr. dienst</u></b>	<b><u>Naam van de dienst</u></b>	<b><u>Nummer van de indicatoren die het Instituut in aanmerking heeft genomen</u></b>
19	Openbare telefoniedienst - mobiel	5, 6
23	Doorverkoper van een openbare telefoniedienst - mobiel	5, 6

# HOOFDSTUK 4. VERDUIDELIJKING OVER DE VORM EN DE WIJZE VAN PUBLICATIE VAN DE INFORMATIE

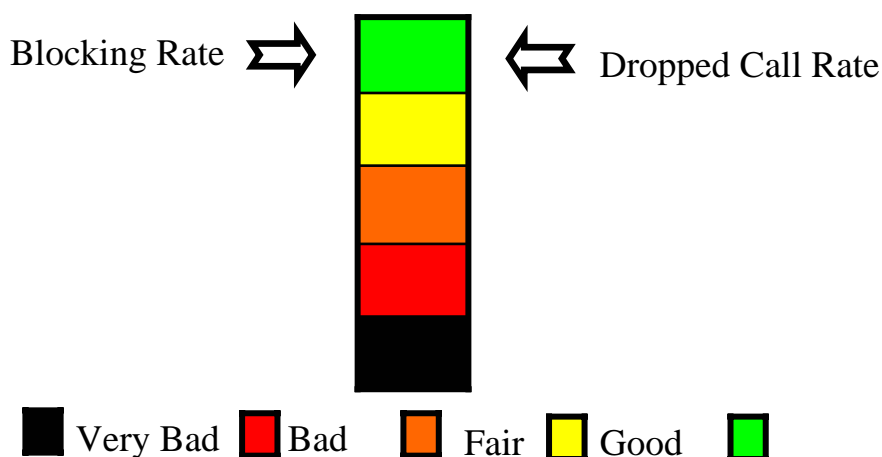
## 1. VORM

De publicatie moet de volgende vorm aannemen en worden geplaatst op de website van elke onderneming die elektronische-communicatiediensten verstrekt, en dat voor elke soort van dienst die bij het Instituut is aangegeven.

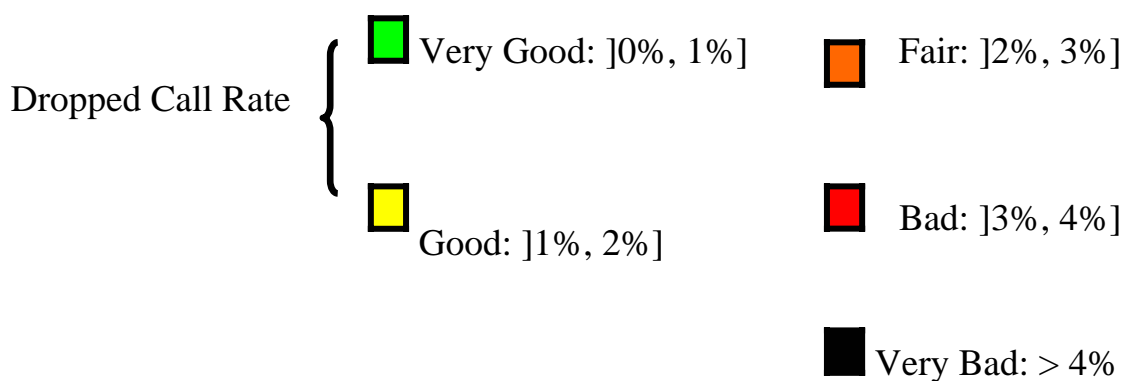
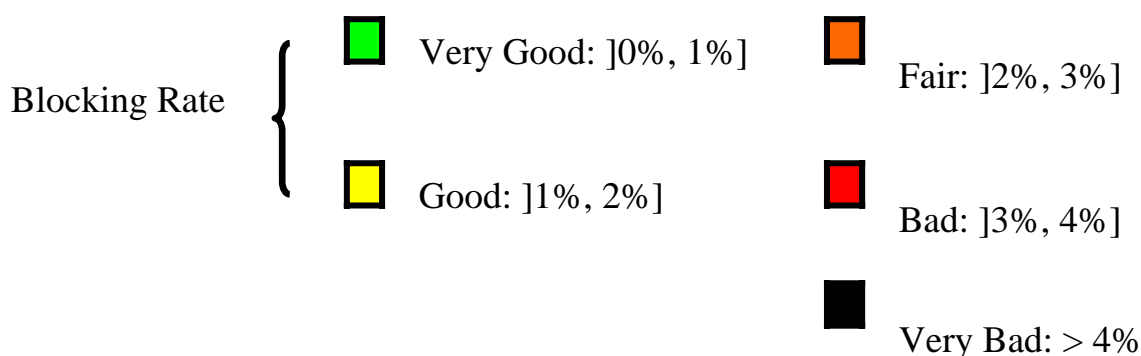
Per soort van dienst die bij het Instituut is aangegeven moet een webpagina worden gepubliceerd met daarin de volgende gegevens:

<b>“Dienst” (te preciseren volgens de handelsnaam <u>en</u> volgens de benaming die bij het BIPT is aangegeven)</b>	<b>Inlichtingen over de kwaliteit van de dienst - gegeven overeenkomstig het besluit van het BIPT van ..., krachtens artikel 113 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.</b>		
<i>Naam indicator</i>	(semester: ...) Vorige gegevens	(semester ....) Gegevens over het afgelopen semester	Vrije tekst bestemd voor eventuele opmerkingen / verduidelijkingen
<i>Naam indicator</i>	(semester: ...) Vorige gegevens	(semester ....) Gegevens over het afgelopen semester	Vrije tekst bestemd voor eventuele opmerkingen / verduidelijkingen
<i>Naam indicator</i>	(semester: ...) Vorige gegevens	(semester ....) Gegevens over het afgelopen semester	Vrije tekst bestemd voor eventuele opmerkingen / verduidelijkingen

Average value for a semester period per indicator will be published (under the form of the color range) on the Operator’s, MVNO’s and Reseller’s websites (see example)



Link between the Indicators values and the colors are:



## 2. WIJZE VAN PUBLICATIE

De publicatie moet de volgende vorm aannemen en worden geplaatst op de website van elke onderneming die elektronische-communicatiediensten verstrekt, en dat voor elke soort van dienst die bij het Instituut is aangegeven.

Er moet een webpagina (of een deel ervan) worden gepubliceerd, waar de gebruiker in maximaal drie stappen terecht kan (eventueel naast een stap voor de taalkeuze op de site). (Bijvoorbeeld door op de homepage van de website van de operator te klikken op een link "taalkeuze", door te klikken op een link "wettelijke vermeldingen" en door op de pagina "wettelijke vermeldingen" te klikken op de desbetreffende link die overeenstemt met de webpagina waarop de "kwaliteitsgegevens" staan van de dienst(en) die de surfer gekozen heeft). Op die laatste link moet(en) de betrokken dienst(en) worden vermeld die dan eventueel een extra link bevat naar de eigenlijke digitale gegevens per betrokken dienst.

## 3. UPDATES

De vijftiende dag van de maanden april en oktober (of anders de eerste werkdag die op die datum volgt) moeten de bijgewerkte gegevens naar het Instituut worden verzonden via e-mail op het adres .....@bipt.be, overeenkomstig artikel 113, tweede §, laatste lid.

De 21e dag van de maanden april en oktober (of anders de eerste werkdag die op die datum volgt) moeten de gegevens worden bijgewerkt op de website van elke onderneming die elektronische-communicatiediensten verstrekt, zodat de surfer toegang heeft tot de "kwaliteitsgegevens" van het vorige semester en van het voorlaatste semester.

#### **4. EERSTE TOEPASSING**

Het Instituut stelt vast dat vóór de publicatie van dit besluit bij geen enkele onderneming die elektronische-communicatiediensten verstrekt, op de website informatie beschikbaar is die te vergelijken is met diegene die wordt geëist, behalve Belgacom wat betreft de indicatoren die Belgacom via de telefoongidsen publiceert.

Daarom acht het Instituut het nodig om aan elke onderneming die elektronische-communicatiediensten verstrekt, een aanpassingsperiode toe te staan om dit besluit toe te passen.

Daartoe moet elke onderneming die elektronische-communicatiediensten verstrekt voor de tiende dag van de vijfde maand die volgt na woensdag 14 mei 2008 [= datum van publicatie van dit besluit op de website van het Instituut] aan het Instituut de gegevens verstrekken die in dit besluit worden geëist op basis van een periode die overeenkomt met de maand die voorafgaat aan de uiterste datum die hierboven is vermeld. (Voorbeeld ter verduidelijking: als dit besluit wordt gepubliceerd op XXX januari, dan is de uiterste datum voor levering aan het Instituut "voor de tiende dag van de maand juni 2008", wat overeenstemt met de gegevens op basis van de periode van de maand mei 2008).

Het Instituut zal die gegevens bestuderen en daarover een oordeel geven.

In het semester dat volgt op het oordeel van het Instituut moeten de gegevens worden verstrekt overeenkomstig de volledige eisen van dit besluit. (Voorbeeld ter verduidelijking: als het oordeel van het Instituut wordt gegeven op 12 juni 2008 moeten de gegevens worden verstrekt vanaf april 2009 (de 15e en 21e dag, zoals vermeld in punt 3 hierboven).

#### **BEROEPSMOGELIJKHEDEN**

Overeenkomstig de wet van 17 januari 2003 betreffende de rechtsmiddelen en de geschillenbehandeling naar aanleiding van de wet van 17 januari 2003 hebt u de mogelijkheid om tegen dit besluit beroep aan te tekenen bij het hof van beroep te Brussel, Poelaertplein 1, B-1000 Brussel binnen zestig dagen na de kennisgeving ervan. Het hoger beroep wordt ingesteld: 1° bij akte van een gerechtsdeurwaarder die aan de tegenpartij wordt betekend; 2° bij een verzoekschrift dat, in zoveel exemplaren als er betrokken partijen zijn, ingediend wordt op de griffie van het gerecht in hoger beroep; 3° bij ter post aangetekende brief die aan de griffie wordt gezonden; 4° bij conclusie, ten aanzien van iedere partij die bij het geding aanwezig of vertegenwoordigd is. Met uitzondering van het geval waarin het hoger beroep bij conclusie wordt ingesteld, vermeldt de akte van hoger beroep, op straffe van nietigheid de vermeldingen van artikel 1057 van het gerechtelijk wetboek.

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