



**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 – CAS DES OPÉRATEURS
MOBILES**

*(application de l'article 113 3° alinéa de la loi du 13 juin 2005 – chapitre III –
Protection des utilisateurs finals)*

TABLE DES MATIÈRES

CHAPITRE 1 : INTRODUCTION GÉNÉRALE	3
1. UN PEU D'HISTOIRE	3
2. BUT DE LA PRÉSENTE DECISION	3
3. CADRE JURIDIQUE D'EXISTENCE, DE SUIVI ET D'APPLICATION DE LA PRESENTE DECISION	3
CHAPITRE 2. PRÉCISIONS DES INDICATEURS	4
CHAPITRE 3. PRÉCISIONS DU CONTENU	5
1. PRINCIPES DE BASE	5
2. DETAILS DU CONTENU	6
CHAPITRE 4. PRÉCISIONS DE LA FORME ET DE LA MÉTHODE DE PUBLICATION DES INFORMATIONS	6
1. FORME	6
2. METHODE DE PUBLICATION	8
3. ACTUALISATIONS	8
4. MISE EN ROUTE DE DEPART	8
VOIES DE RECOURS	9

CHAPITRE 1 : INTRODUCTION GENERALE

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.

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.

Trois réunions (24 septembre 2007, 16 octobre 2007 et 21 novembre 2007) avec des représentants du GOF et des trois opérateurs mobiles ayant un réseau ont permis de dégager un consensus, qui est la base des termes du présent projet de décision.

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.

2. BUT DE LA PRÉSENTE DECISION

La présente décision a pour but de préciser les obligations de publication sur leur site Internet d'informations comparables, adéquates et actualisées concernant la qualité incombant aux entreprises fournissant des services de communications électroniques, en ce qui concerne les opérateurs de téléphonie mobile. La présente décision vient en complément de la décision déjà prise en ce qui concerne les opérateurs de téléphonie fixe et d'accès broadband à Internet.

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.

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

Cette présente Décision est prise en application 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.

L'Institut précise que tous les opérateurs offrant des services à des utilisateurs finals sont concernés. Par conséquent 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.

CHAPITRE 2. PRECISIONS DES INDICATEURS

Les indicateurs suivants seront utilisés. Dans le cadre 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>
5	Busy Hour (Business Hour) @Network level Blocking Rate @BH:	<i>Hour during the day with the highest Voice Traffic</i> Voir formule	par semestre. via indicateur coloré	Formule: (counters method) $= \left(\frac{\text{NumberBlockedCallsTrafficAttempt @ BH}}{\text{NumberCallsTrafficAttempt @ BH}} \right)$ $= \left(\frac{\text{NumberblockedCalls @ BH}}{(\text{NumberseizedCalls} + \text{NumberblockedCalls}) @ BH} \right)$ <u>Commentaire.</u> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Traffic Seized calls :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Originating Calls - Terminating Calls - Handover incoming (mobility) • <u>Traffic Blocked calls :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Blocking during Originating Calls - Blocking during Terminating Calls - Blocking during Handover incoming (mobility)

6	Dropped Call Rate @day:	Voir formule	par semestre. via indicateur coloré	<p>Formule: <u>(counters method)</u></p> $= \frac{\text{Number' dropped' Calls @ Day}}{\text{NumberSuccessfulSetupCalls @ Day}}$ $= \frac{\text{NumberdroppedCalls @ Day}}{(\text{NumberCompletedCalls} + \text{NumberdroppedCalls}) @ Day}$ <p><u>Commentaire.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Successfully Completed calls:</u> <ul style="list-style-type: none"> • - Originating Calls • - Terminating Calls • - Mobility (Handover) not considered as new "call" • <u>Dropped calls :</u> <ul style="list-style-type: none"> • - Radio drops • - System (core) drops
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>Formule:</p> <p>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></p> <p>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>

En ce qui concerne les indicateurs 5 et 6 : 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

CHAPITRE 3. PRECISIONS DU CONTENU

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

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 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>
19	Service public téléphonique - mobile	5, 6
23	Reseller d'un Service public téléphonique - mobile	5, 6

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

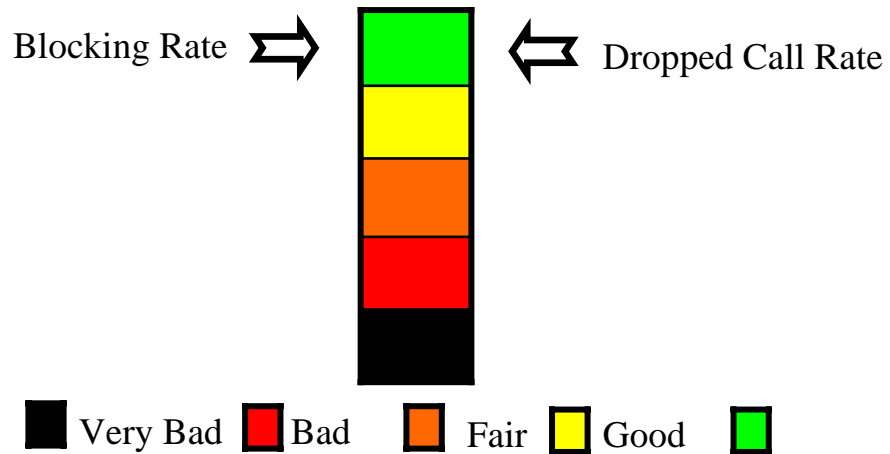
1. FORME

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.

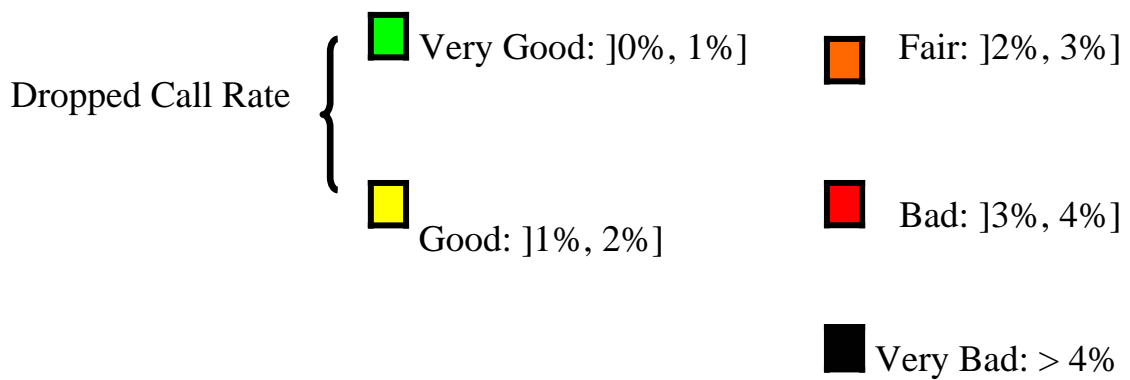
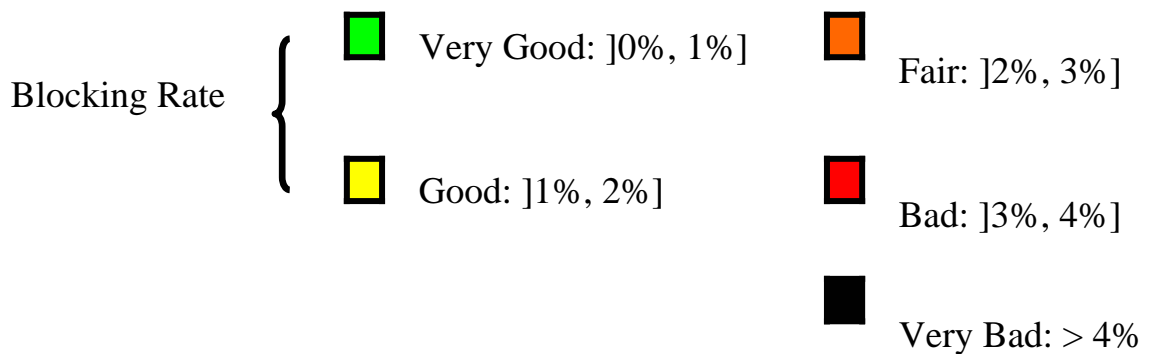
Par type de service retenu déclaré à l'Institut, une page Internet doit être publiée reprenant les données suivantes :

« Service » (à préciser selon l'intitulé commercial et selon l'intitulé déclaré à l'IBPT.	Informations concernant la qualité du service – donnés 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.		
<u>Nom de l'indicateur</u>	(semestre de) Données précédentes	(semestre de) Données concernant le semestre écoulé	Texte libre destiné à des commentaires / précisions éventuelles.
<u>Nom de l'indicateur</u>	(semestre de) Données précédentes	(semestre de) Données concernant le semestre écoulé	Texte libre destiné à des commentaires / précisions éventuelles
<u>Nom de l'indicateur</u>	(semestre de) Données précédentes	(semestre de) Données concernant le semestre écoulé	Texte libre destiné à des commentaires / précisions éventuelles

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. 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.

3. ACTUALISATIONS

Le 15^e jour des mois de avril et octobre (ou à défaut le premier jour ouvrable qui suit cette date) les données actualisées doivent être transmises à l'Institut par voie de courriel à l'adresse@ibpt.be, par application de l'art. 113, second §, dernier alinéa.

Le 21^e jour des mois de avril et octobre (ou à défaut le premier jour ouvrable qui suit cette date) 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. 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 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, avant le dixième jour du cinquième mois qui suit le mercredi 14 mai 2008 [= date de la publication de la présente décision sur le site web de l'Institut], 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 la présente décision est publiée le XXX janvier, l'échéance de fourniture à l'Institut est « avant le 10^e jour du mois de juin 2008 », correspondant aux données sur base de la période du mois de mai 2008.)

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'appréciation de l'Institut est donnée le 12 juin 2008, les données doivent être fournies à partir du mois d'avril 2009 (le 15^e jour et 21^e jour comme indiqué au point 3 ci-dessus.)

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