



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

---

Référence: synth\_art\_113\_cnsl\_fr\_1\_def.doc

**SYNTHÈSE DE LA CONSULTATION  
AU SUJET DU PROJET DE DÉCISION DU CONSEIL DE L'IBPT  
DU 30 OCTOBRE 2007 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

1. INTRODUCTION.....	3
2. SYNTHÈSE .....	3

## 1. INTRODUCTION

1. La Consultation du Conseil de l'IBPT au sujet du Projet de décision du Conseil de l'IBPT du 30 octobre 2007 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 s'est tenue du 24 décembre 2007 au 29 février 2008.

2. Deux opérateurs ou associations d'opérateurs ont adressé des commentaires à l'IBPT. Par ordre alphabétique :

- Belgacom.
- Plate-forme des opérateurs et fournisseurs de service.

3. Dans la suite de ce document, l'IBPT utilise le terme « répondant » pour désigner ces entreprises ou organisations. L'ordre dans lequel sont présentées les réponses à la consultation ne correspond pas nécessairement à l'ordre de la liste ci-dessus.

4. Cette synthèse a pour but de refléter les opinions et les remarques formulées à l'occasion de la consultation publique. Elle n'anticipe aucunement sur les positions que l'IBPT pourrait être amené à prendre suite à la consultation.

## 2. SYNTHÈSE

Un répondant tient à souligner que l'indicateur relatif aux plaintes concernant la facturation reste préoccupant.

Il est incontestable que cet indicateur de plaintes est très subjectif. Il s'inquiète de la manière dont les opérateurs interpréteront et compléteront cet indicateur et craint que l'indicateur ne soit pas mesuré de manière identique, comparable et vérifiable. Les résultats de cet indicateur différeront en fonction de la définition des notions de "contestation" et "demandes complexes", de la méthode de mesure appliquée et de la dynamique commerciale de traitement des plaintes de chaque opérateur.

Ce répondant donne plutôt la préférence à l'utilisation de l'indicateur de plaintes mesuré par le Service de médiation pour les télécommunications étant donné que celui-ci est le même pour tous les opérateurs. L'indicateur doit toutefois être affiné quelque peu. Dans cette optique, ce répondant est disposé à élaborer des propositions d'affinement en collaboration avec l'ensemble du secteur, le Service de médiation et l'IBPT.

Un autre répondant a donné des commentaires confidentiels que l'Institut ne peut donc reprendre ici.

Michel Van Bellinghen  
Membre du Conseil

Georges Deneff  
Membre du Conseil

Catherine Rutten  
Membre du Conseil

Eric Van Heesvelde  
Président du Conseil