



**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**

INHOUDSOPGAVE

HOOFDSTUK 1: ALGEMENE INLEIDING.....	3
1.1. EEN STUKJE GESCHIEDENIS	3
1.2. DOEL VAN DIT BESLUIT	3
1.3. JURIDISCH KADER VOOR HET BESTAAN, DE FOLLOW-UP EN DE TOEPASSING VAN DIT BESLUIT	3
HOOFDSTUK 2. VERDUIDELIJKING VAN DE INDICATOREN	5
HOOFDSTUK 3. VERDUIDELIJKING VAN DE INHOUD.....	8
3.1. BASISPRINCIPES	8
3.2. INHOUDELIJKE DETAILS	8
HOOFDSTUK 4. VERDUIDELIJKING OVER DE VORM EN DE WIJZE VAN PUBLICATIE VAN DE INFORMATIE	9
4.1. VORM	9
4.2. WIJZE VAN PUBLICATIE.....	9
4.3. UPDATES.....	9
4.4. EERSTE TOEPASSING.....	10
BEROEPSMOGELIJKHEDEN	10

HOOFDSTUK 1: ALGEMENE INLEIDING

1.1. 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.

1.2. DOEL VAN DIT BESLUIT

Dit besluit heeft tot doel de zaken te verduidelijken inzake de verplichting die op de verstrekkers van elektronische-communicatiediensten rust om op hun website vergelijkbare, toereikende en actuele informatie over de kwaliteit te publiceren.

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.

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

Dit besluit wordt genomen voor de rechtstreekse 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.

Om elk misverstand te vermijden verduidelijkt het Instituut dat alle operatoren die diensten aan eindgebruikers verstrekken betrokken zijn en dat het tweede lid van het voormelde artikel 113 bijgevolg uiteraard ook geldt voor 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".

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.

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. Wat betreft het vertrouwelijke antwoord van een van de respondenten is er met dat volledige antwoord rekening gehouden in dit besluit.

Het BIPT hoopt met dit besluit te hebben bijgedragen tot een grotere transparantie op de markt in het belang van de eindgebruikers.

HOOFDSTUK 2. VERDUIDELIJING VAN DE INDICATOREN

De volgende indicatoren zullen worden gebruikt. In het kader van een eerste editie 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>
1.	naleving van de aangekondigde (en eventueel met de abonnee afgesproken) datum voor de levering van de dienst	Zie: art. 6, 2e lid, 5e streepje, van de bijlage bij de wet van 13 juni 2005: percentage aansluitingen dat is gerealiseerd op de dag die met de abonnee is overeengekomen	per semester. In %	<p><u>Formule:</u> verhouding tussen het aantal nagekomen aangekondigde termijnen en het totale aantal aangekondigde termijnen, vermenigvuldigd met 100 (*).</p> <p>(*). Wanneer de dienst is gebaseerd op een dienst van gereguleerde toegang die wordt geleverd door een andere operator aan de aanbieder, kan de storing <u>ook</u> worden gebaseerd op fouten van allerlei aard bij de levering van de toegangsdienst. De aanbieder zal <u>daarvoor</u> niet verantwoordelijk worden gesteld.</p> <p><u>Opmerking.</u> In dit kader wordt enkel rekening gehouden met de gevallen die kunnen worden opgelost zonder interventie van de geabonneerde. Er wordt geen rekening gehouden met de gevallen waarin de aangekondigde datum niet kon worden nagekomen wegens niet-naleving van een overeenkomst door de abonnee of het niet verlenen van toegang tot de apparatuur van de abonnee op het afgesproken tijdstip.</p> <p>Indien een nieuwe afspraak werd gemaakt met de abonnee op zijn verzoek, wordt rekening gehouden met deze nieuwe afspraak in plaats van met de eerste, indien die binnen vijf werkdagen na de eerste afspraak wordt gemaakt. In de andere gevallen wordt er geen rekening mee gehouden.</p>
2.	storingspercentage	Zie artikel 7, 1e lid, van de bijlage bij de wet van 13 juni 2005: het percentage van de storingen op het totale aantal toegangslijnen. De telling van de foutmeldingen is gebaseerd op de geldige foutmeldingen gemaakt door gebruikers. Voor een melding die meer dan	per semester. In %	<p><u>Formule:</u> verhouding tussen het aantal geldige foutmeldingen door geabonneerden aan de aanbieder en het totale aantal toegangslijnen tijdens de observatieperiode, vermenigvuldigd met 100 (*).</p> <p>Wanneer de dienst is gebaseerd op een dienst van gereguleerde toegang die wordt geleverd door een andere operator aan de aanbieder, kan de storing worden gebaseerd op fouten van allerlei aard bij</p>

		<p>één toegangslijn betreft tussen een abonnee en een lokale schakelaar wordt elk van die toegangslijnen in rekening gebracht. Het percentage storingen wordt gemeten door het aantal geldige foutmeldingen tijdens de observatieperiode te delen door het gemiddelde aantal toegangslijnen gedurende diezelfde observatieperiode.</p>	<p>de levering van de toegangsdienst. De aanbieder zal niet verantwoordelijk worden gesteld.</p> <p><u>Opmerking.</u> Een foutmelding wordt als geldig beschouwd wanneer de operator na een oproep van een geabonneerde vaststelt dat de dienst geenszins wordt verstrekt of de kwaliteit aanzienlijk is gedaald.</p> <p>Onder "toegangslijn" wordt verstaan: een circuit dat in staat is om een aansluiting tot stand te brengen tussen een aansluitpunt van het openbare netwerk en de lokale schakelaar; door die aansluiting kan bijvoorbeeld de openbare telefoondienst op een vaste locatie worden geleverd. Voor particuliere telefonie wordt enkel rekening gehouden met PSTN (of equivalent), dus niet met ISDN BA en PRA.</p> <p>Voor zakelijke klanten moeten ook de vormen van ISDN-toegang BA en PRA als zodanig worden geteld.</p> <p>In het geval van Voice over Broadband, wordt rekening gehouden met de toegangslijn van het type ADSL / VDSL / 2Mbits... enz., als de storing daarop betrekking heeft; anders moet rekening worden gehouden met de dienst Voice over Broadband zelf, omdat die defect kan zijn terwijl de toegangslijn van het type ADSL / VDSL / 2Mbits enz ... wel goed werkt.</p> <p>In het geval van Internet Service/access provider, wordt rekening gehouden met de toegangslijn van het type ADSL / VDSL / 2Mbits</p> <p>Dat betekent dat men voor de zakelijke gevallen de BA en PRA als één dienst (één lijn) beschouwt en niet als verschillende toegangen.</p> <p>Dat betekent dat voor het geval van VoIP (gekozen generieke term « Voice over broadband »), men de fout inventariseert in het kader van de gebrekkige dienst (hetzij de breedbandtoegangslijn, hetzij de VoIP-dienst zelf)</p> <p>Dat betekent dat in het geval van ISP men zich beperkt tot het gereguleerde telecomgedeelte, namelijk de toegangslijn.</p>
--	--	--	--

3.	termijn voor de opheffing van een storing	De termijn die loopt tussen het moment waarop een storing op geldige wijze aan de aanbieder wordt gemeld, of door hemzelf wordt vastgesteld en het ogenblik waarop de dienst wordt hersteld en opnieuw normaal functioneert. De duur voor de herstelling ervan wordt uitgedrukt in klokuren.	per semester. volle uren	<p><u>Formule:</u> De gemiddelde termijn tussen de geldige storingsmelding door de geabonneerde bij de aanbieder en het ogenblik waarop de dienst is hersteld en opnieuw normaal werkt (*).</p> <p>Wanneer de dienst is gebaseerd op een dienst van gereguleerde toegang die wordt geleverd door een andere operator aan de aanbieder, kan de storing worden gebaseerd op fouten van allerlei aard bij de levering van de toegangsdienst. De aanbieder zal niet verantwoordelijk worden gesteld.</p> <p><u>Opmerking.</u> Zie artikel 7, § 2, 4e lid, van de bijlage bij de wet van 13 juni 2005: De gevallen waarbij de herstelling afhangt van een afspraak tussen de aanbieder en de abonnee worden niet in rekening gebracht. Ook de gevallen die toegang tot apparatuur van de abonnee hebben vereist en waarvoor de abonnee geen toegang heeft verleend op het geplande ogenblik, worden uitgesloten.</p> <p>Een foutmelding wordt als geldig beschouwd wanneer de operator na een oproep van een geabonneerde vaststelt dat de dienst geenszins wordt verstrekt of de kwaliteit aanzienlijk is gedaald.</p>
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>

HOOFDSTUK 3. VERDUIDELIJING VAN DE INHOUD

3.1. 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.

3.2. 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 een eerste editie van dit besluit wordt 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.

<u>Nr. dienst</u>	<u>Naam van de dienst</u>	<u>Nummer van de indicatoren die het Instituut in aanmerking heeft genomen</u>
13	Internet Service/Access Provider	1, 2, 3.
14	Internet Telephony	1, 2, 3.
20	Openbare vaste-telefoniedienst	1, 2, 3.
24	Doorverkoper van een spraakdienst	1, 2, 3.
25	Doorverkoper van een openbare vaste-telefoniedienst	1, 2, 3.

HOOFDSTUK 4. VERDUIDELIJING OVER DE VORM EN DE WIJZE VAN PUBLICATIE VAN DE INFORMATIE

4.1. 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:

“Dienst” (te preciseren volgens de handelsnaam <u>en</u> volgens de benaming die bij het BIPT is aangegeven)	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.		
<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

4.2. 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.

4.3. UPDATES

De vijftiende werkdag van de maanden april en oktober moeten de bijgewerkte gegevens naar het Instituut worden verzonden via e-mail op het adres karel.peeters@bipt.be, overeenkomstig artikel 113, tweede §, laatste lid.

De 21e werkdag van de maanden april en oktober 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.

4.4. 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 verplichte indicatoren inzake publicatie 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 binnen 160 kalenderdagen na de publicatie van dit besluit (woensdag 14 mei 2008), 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 de uiterste datum bijvoorbeeld 20 december 2007 is, dan moeten de gegevens overeenstemmen met de maand november 2007).

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 de uiterste datum bijvoorbeeld 20 december 2007 is, dan moeten de gegevens vanaf de maand april 2008 worden verstrekt overeenkomstig de volledige eisen van dit besluit en dus worden gepubliceerd op de 21e werkdag van de maand oktober 2008, met de geactualiseerde gegevens die naar het Instituut worden gemaïld op de 15e werkdag van de maand oktober 2008).

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